

The page features a decorative graphic consisting of three overlapping blue circles of varying sizes, arranged in a descending diagonal line from the top right towards the bottom right. Two thin blue lines intersect at the top left, forming a large triangular shape that frames the circles. The circles are composed of concentric layers of different shades of blue, creating a 3D effect.

ANALISI QUALITA' PERCEPITA

ASSISTENZA PROTESICA

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

INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• Obiettivo	Rilevazione della soddisfazione utenti che hanno ricevuto ausili/protesi
• Destinatari	Gli utenti che si presentano allo sportello per avviare pratiche di richiesta di ausili/protesi.
• Campione	Tutti gli utenti che si presentano allo sportello per avviare pratiche di richiesta di ausili/protesi nel periodo di rilevazione (mesi di Marzo e Aprile 2015).
• Strumento	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• Modalità di somministrazione	<p><i>Modalità di consegna:</i> consegna del questionario da parte degli operatori dello sportello; all'utente che si presenta per la prima volta per una richiesta di protesi/ausili, l'operatore dello sportello consegna anche una busta preaffrancata (da utilizzare per la restituzione del questionario).</p> <p><i>Modalità di raccolta:</i> Per l'utente che si presenta per la prima volta allo sportello per una richiesta di ausili/protesi, il questionario va inviato compilato in busta preaffrancata dopo aver ricevuto l'ausilio/protesi.</p> <p>Per l'utente che si presenta allo sportello e ha già ricevuto in passato una protesi/ausilio, il questionario va compilato in loco ed inserito in un apposito raccoglitore.</p> <p>Sedi di somministrazione e raccolta: Bassano e Asiago.</p>

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

METODOLOGIA E STRUMENTI

Il questionario risulta costituito complessivamente da 13 quesiti raggruppati in 5 sezioni/aree di analisi:

1. Accesso ed accoglienza
2. Operatori sportello
3. Fornitura ausili/protesi
4. Valutazione complessiva del servizio
5. Dati socio demografici del compilatore.

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

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 140 questionari ad utenti che si sono presentati presso gli sportelli nelle sedi di Bassano e Asiago, e sono stati restituiti 49 questionari, con una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 35,0%.

Tabella n. 1: Numero di questionari consegnati, ritornati e percentuale di partecipazione del servizio – QP ASSISTENZA PROTESICA

	<i>Consegnati</i>	<i>Ritornati</i>	<i>% di partecipazione</i>
Totale	140	49	35,0%

RISULTATI QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA

QUALITA' DI COMPILAZIONE DEI QUESTIONARI

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

Dall'analisi emerge che le percentuali più elevate di non risposte fanno riferimento alla richiesta "Le piacerebbe fosse meglio" che accompagnava ciascun quesito del questionario, e alle caratteristiche socio-demografiche del soggetto. In particolare non risulta compilato l'anno di nascita nel 46,9% dei casi. Per quanto riguarda i quesiti del questionario relativi alla soddisfazione dei diversi aspetti del servizio di assistenza protesica, la domanda con maggior presenza di non risposte risulta la "Facilità di contatto telefonico" che non è stata compilata in 18 questionari (36,7%).

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

DATI SOCIO DEMOGRAFICI	Valori mancanti	% sul totale (N=49)
Sesso (<i>Maschio; Femmina</i>)	16	32,7%
Anno di nascita	23	46,9%
Titolo di studio (<i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i>)	18	36,7%
Professione (<i>operaio, impiegato, pensionato, casalinga, imprenditore, lavoratore autonomo, disoccupato, altro</i>)	18	36,7%

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

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=49)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=49)
SEZIONE A – ACCESSO ED ACCOGLIENZA				
1. Orario di apertura	8	16,3%	22	44,9%
2. Facilità di contatto telefonico	18	36,7%	27	55,1%
SEZIONE B – OPERATORI SPORTELLO				
1. Cortesia	7	14,3%	27	55,1%
2. Disponibilità all’ascolto	11	22,4%	31	63,3%
3. Competenza e professionalità dimostrata	8	16,3%	31	63,3%
4. Chiarezza informazioni ricevute	10	20,4%	30	61,2%
5. Rispetto della privacy	10	20,4%	31	63,3%
SEZIONE C – FORNITURA AUSILI/PROTESI				
1. Rispetto delle tempistiche riguardo la fornitura/ritiro dell’ausilio/protesi richiesto	6	12,2%	26	53,1%
SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO				
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	3	6,1%	26	53,1%

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 dell’81,6% delle domande.

Tabella n. 4: Percentuale di compilazione del questionario*

	N. questionari	Minimo	Massimo	Media	deviazione std.
Percentuale di compilazione	49	0	100	81,6	28,1

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

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

I casi validi per la valutazione della soddisfazione dell’assistenza protesica risultano pertanto **38**.

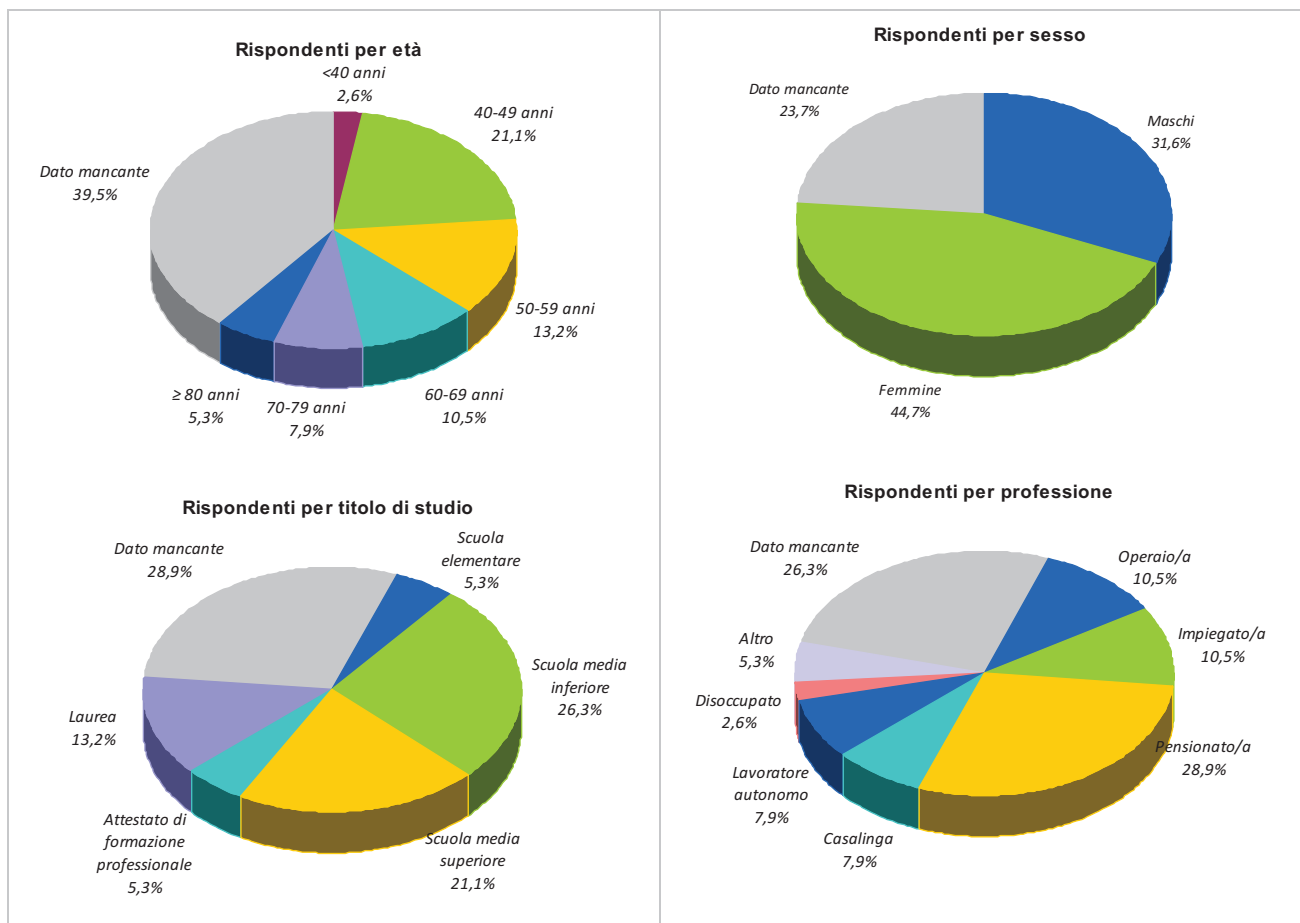
SINTESI DEI RISULTATI

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti che si sono presentati agli sportelli distrettuali per avviare una pratica con richiesta di ausili/protesi ha interessato 38 persone. Si tratta in prevalenza di rispondenti donne (44,7%); la classe di età più frequente risulta quella compresa tra i 40 e i 49 anni d'età. Il titolo di studio prevalente posseduto dalle persone rispondenti risulta essere la licenza media inferiore (26,3%) e il diploma di scuola media superiore (21,1%). La professione più frequente risulta pensionato/a (28,9%).

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

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	Valori assoluti (N=38)	% rispetto al totale
Età:		
<40 anni	1	2,6%
40-49 anni	8	21,1%
50-59 anni	5	13,2%
60-69 anni	4	10,5%
70-79 anni	3	7,9%
≥ 80 anni	2	5,3%
Dato mancante	15	39,5%
Sesso:		
Maschi	12	31,6%
Femmine	17	44,7%
Dato mancante	9	23,7%
Titolo di studio:		
Scuola elementare	2	5,3%
Scuola media inferiore	10	26,3%
Scuola media superiore	8	21,1%
Attestato di formazione professionale	2	5,3%
Laurea	5	13,2%
Dato mancante	11	28,9%
Professione:		
Operaio/a	4	10,5%
Impiegato/a	4	10,5%
Pensionato/a	11	28,9%
Casalinga	3	7,9%
Imprenditore	0	0,0%
Lavoratore autonomo	3	7,9%
Disoccupato	1	2,6%
Altro	2	5,3%
Dato mancante	10	26,3%

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



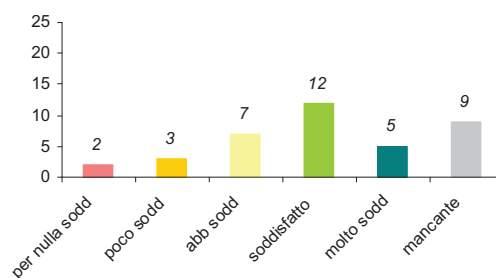
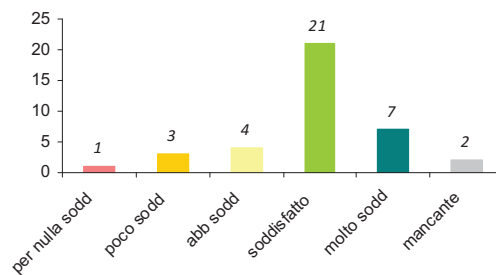
Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per quesito e per ciascuna dimensione di analisi. Inoltre, alla soddisfazione è stata affiancata anche l'analisi dei quesiti sul miglioramento.

La dimensione con punteggio medio di soddisfazione più elevato risulta quella relativa alla sezione B – Operatori dello sportello, mentre il punteggio medio di soddisfazione più basso si registra per la sezione C relativa al rispetto delle tempistiche riguardo la fornitura/ritiro dell'ausilio/protesi richiesto.

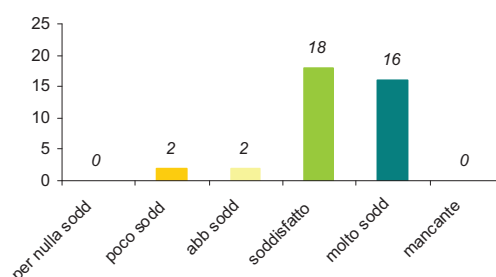
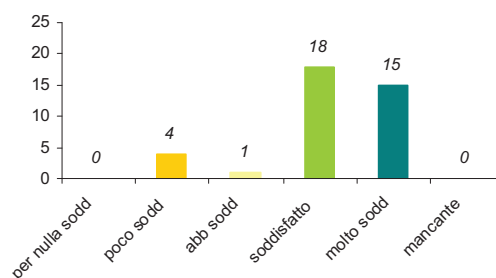
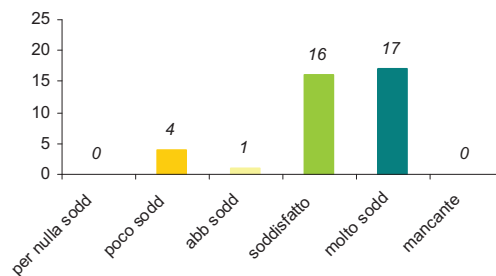
Dall'analisi congiunta soddisfazione-miglioramento, si può osservare che tutti i quesiti raggiungono punteggi medi di soddisfazione elevati per i quali non emerge da parte dei rispondenti la necessità di importanti miglioramenti del servizio: il quesito che presenta mediamente un punteggio medio più alto rispetto alla possibilità di miglioramento è quello relativo al rispetto delle tempistiche riguardo la fornitura/ritiro dell'ausilio/protesi richiesto.

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

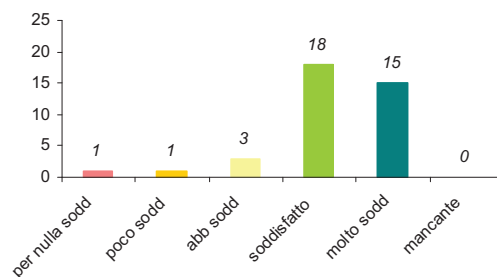
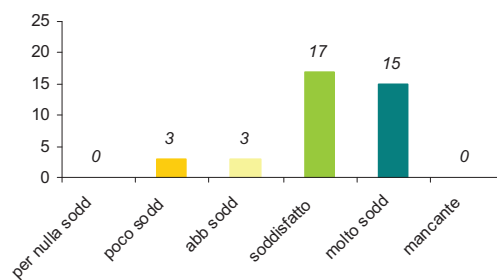
SEZIONE A – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Orario di apertura		
1. Per nulla soddisfatto	1	2,6%
2. Poco soddisfatto	3	7,9%
3. Abbastanza soddisfatto	4	10,5%
4. Soddisfatto	21	55,3%
5. Molto soddisfatto	7	18,4%
Dato mancante	2	5,3%
Facilità di contatto telefonico		
1. Per nulla soddisfatto	2	5,3%
2. Poco soddisfatto	3	7,9%
3. Abbastanza soddisfatto	7	18,4%
4. Soddisfatto	12	31,6%
5. Molto soddisfatto	5	13,2%
Dato mancante	9	23,7%



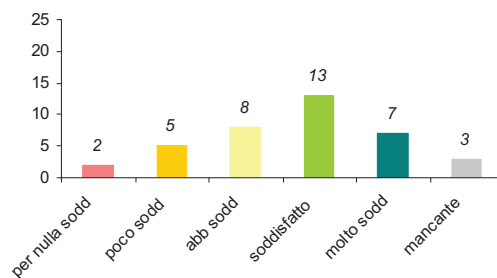
SEZIONE B – OPERATORI SPORTELLO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesia		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	4	10,5%
3. Abbastanza soddisfatto	1	2,6%
4. Soddisfatto	16	42,1%
5. Molto soddisfatto	17	44,7%
Disponibilità all'ascolto		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	4	10,5%
3. Abbastanza soddisfatto	1	2,6%
4. Soddisfatto	18	47,4%
5. Molto soddisfatto	15	39,5%
Competenza e professionalità dimostrata		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	5,3%
3. Abbastanza soddisfatto	2	5,3%
4. Soddisfatto	18	47,4%
5. Molto soddisfatto	16	42,1%



SEZIONE B – OPERATORI SPORTELLI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Chiarezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	3	7,9%
3. Abbastanza soddisfatto	3	7,9%
4. Soddisfatto	17	44,7%
5. Molto soddisfatto	15	39,5%
Rispetto della privacy		
1. Per nulla soddisfatto	1	2,6%
2. Poco soddisfatto	1	2,6%
3. Abbastanza soddisfatto	3	7,9%
4. Soddisfatto	18	47,4%
5. Molto soddisfatto	15	39,5%



SEZIONE C – FORNITURA AUSILI/PROTESI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Rispetto delle tempistiche riguardo la fornitura/ritiro dell'ausilio/protesi richiesto		
1. Per nulla soddisfatto	2	5,3%
2. Poco soddisfatto	5	13,2%
3. Abbastanza soddisfatto	8	21,1%
4. Soddisfatto	13	34,2%
5. Molto soddisfatto	7	18,4%
Dato mancante	3	7,9%



SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	3	7,9%
3. Abbastanza soddisfatto	9	23,7%
4. Soddisfatto	15	39,5%
5. Molto soddisfatto	10	26,3%
Dato mancante	1	2,6%

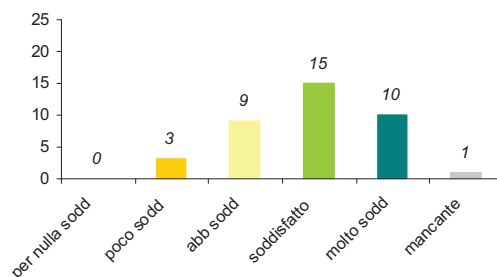


Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% Sì
A1. Orario di apertura	36	3,83	0,94	27	29,63
A2. Facilità di contatto telefonico	29	3,52	1,12	22	36,36
B1. Cortesia	38	4,21	0,93	22	13,64
B2. Disponibilità all'ascolto	38	4,16	0,92	18	16,67
B3. Competenza e professionalità dimostrata	38	4,26	0,79	18	22,22
B4. Chiarezza informazioni ricevute	38	4,16	0,89	19	21,05
B5. Rispetto della privacy	38	4,18	0,90	18	11,11
C1. Rispetto delle tempistiche riguardo la fornitura/ritiro dell'ausilio/protesi richiesto	35	3,51	1,15	23	43,48
D1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	37	3,86	0,92	23	39,13

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	30	3,70	0,91
SEZIONE B – OPERATORI DI SPORTELLO	38	4,19	0,80
SEZIONE C – FORNITURA AUSILI/PROTESI	35	3,51	1,15
SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	37	3,86	0,92

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

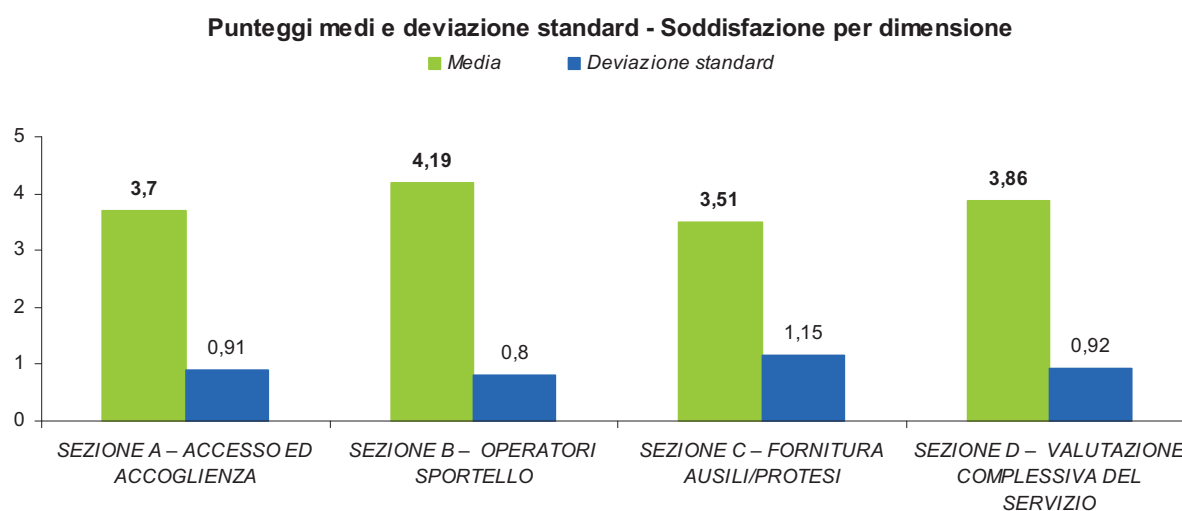
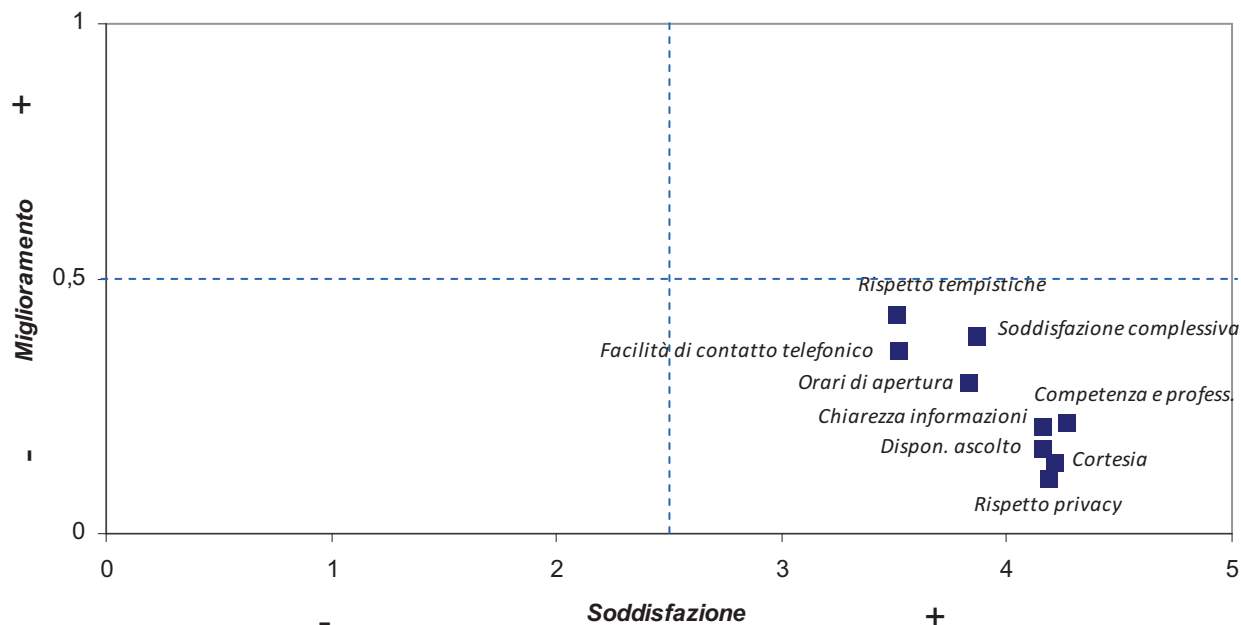


Figura n. 3: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



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

ASPETTI MIGLIORABILI/ SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI	N. segnalazioni
<i>Migliorare le tempistiche di fornitura di protesi/ausili</i>	2
<i>Migliorare le tempistiche in caso di riparazione/sostituzione dell'ausilio/protesi</i>	1
<i>Maggiore precisione sulla procedura da seguire per la richiesta di protesi/ausili</i>	1
<i>Diminuire la burocrazia della procedura per la richiesta di protesi/ausili</i>	1
<i>Maggiore presenza di sportelli aperti e maggiore disponibilità per chiarimenti alle persone anziane</i>	1
<i>Maggior numero di ausili a disposizione per l'assistenza a domicilio (es. pannoloni e traverse insufficienti)</i>	1
TOTALE QUESTIONARI	7

CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti del Servizio Protesica risulta elevata con percentuali alte, si va da un valore medio di 3,51 per la sezione “Fornitura Ausili/Protesi” ad un valore medio di 4.19 per la sezione “Operatori Sportello” in una scala da 1 a 5.

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

per la sezione A – **Accesso ed accoglienza**

1. gli orari di apertura;
2. la facilità di contatto telefonico;

per la sezione B **Operatori Sportello**

3. cortesia;
4. disponibilità all’ascolto;

per la sezione C – **Fornitura Ausili/Protesi**

5. Rispetto delle tempistiche riguardo la fornitura/ritiro dell’ausilio/protesi richiesto.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

Servizio Protesica

Gentile utente,

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

SEZIONE A – 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. Orario di apertura	1	2	3	4	5	0	1
2. Facilità di contatto telefonico	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B – OPERATORI SPORTELLO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Cortesia	1	2	3	4	5	0	1
2. Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	0	1
3. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
4. Chiarezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
5. Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE C – FORNITURA AUSILI/PROTESI	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Rispetto delle tempistiche riguardo la fornitura/ritiro dell'ausilio/protesi richiesto	1	2	3	4	5	0	1

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