



ANALISI QUALITA' PERCEPITA
RESIDENZIALITA' EXTRAOSPEDALIERA
UTENZA

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

INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• Obiettivo	Rilevare la soddisfazione degli utenti che hanno usufruito della segreteria del servizio di residenzialità extraospedaliera per intraprendere il percorso di inserimento nelle strutture protette del territorio
• Destinatari	Utenti che si rivolgono alla segreteria del servizio di residenzialità extraospedaliera
• Campione	Tutti gli utenti che si rivolgono alla segreteria del servizio di residenzialità extraospedaliera nel periodo di rilevazione (marzo-aprile 2015)
• Strumento	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• Modalità di somministrazione	1.a <i>Modalità di consegna</i> : consegna del questionario da parte dell'operatore di contatto; 1.b <i>Modalità di raccolta</i> : il questionario va compilato in loco e inserito in un apposito raccoglitore. Sede di consegna e restituzione: Bassano

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

METODOLOGIA E STRUMENTI

Il questionario risulta costituito complessivamente da 20 quesiti raggruppati in 4 sezioni/aree di analisi:

- a. Ambiente e spazi
- b. Accesso ed accoglienza
- c. Personale del servizio
- d. Valutazione complessiva del servizio
- e. 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 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 65 questionari ad utenti che si sono presentati presso la segreteria della Residenzialità Extraospedaliera di Bassano, e sono stati restituiti 25 questionari, con una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del **38,5%**.

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

	<i>Consegnati</i>	<i>Ritornati</i>	<i>% di partecipazione</i>
Residenzialità Extraospedaliera - Utenti	65	25	38,5%

RISULTATI QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA

QUALITA' DI COMPILAZIONE DEI QUESTIONARI

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

Dall'analisi emerge che le percentuali più elevate di non risposte fanno riferimento alla richiesta "Le piacerebbe fosse meglio" che accompagnava ciascun quesito del questionario. Inoltre, tra i quesiti relativi alla soddisfazione, le domande con maggior presenza di non risposte risulta "Facilità di contatto telefonico" non compilata in 6 questionari.

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

DATI SOCIO DEMOGRAFICI	Valori mancanti	% sul totale (N=25)
Sesso (<i>Maschio; Femmina</i>)	3	12,0%
Anno di nascita	4	16,0%
Titolo di studio (<i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i>)	3	12,0%
Professione (<i>operaio, impiegato, pensionato, casalinga, imprenditore, lavoratore autonomo, disoccupato, altro</i>)	4	16,0%
Tipo accesso (<i>Primo accesso, Accesso successivo al primo</i>)	4	16,0%

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

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=25)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=25)
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI				
1. Spazio a disposizione per l'attesa	1	4,0%	9	36,0%
2. Pulizia e igiene degli ambienti	3	12,0%	16	64,0%
3. Confortevolezza generale dell'ambiente	3	12,0%	15	60,0%
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA				
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	2	8,0%	13	52,0%
2. Facilità di accesso alla struttura	2	8,0%	17	68,0%
3. Parcheggio	3	12,0%	15	60,0%
4. Orario di apertura	2	8,0%	15	60,0%
5. Facilità di contatto telefonico	6	24,0%	19	76,0%
6. Chiarezza della modulistica consegnata	3	12,0%	17	68,0%
SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO				
1. Cortesia	2	8,0%	16	64,0%
2. Disponibilità all'ascolto	3	12,0%	17	68,0%
3. Competenza e professionalità dimostrata	3	12,0%	17	68,0%
4. Chiarezza informazioni ricevute	3	12,0%	17	68,0%
5. Rispetto della privacy	5	20,0%	17	68,0%
SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO				
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	3	12,0%	14	56,0%

È stata calcolata per ciascun utente la percentuale di risposta ai quesiti del questionario relativi alla soddisfazione sui diversi aspetti del servizio. La percentuale media di compilazione è stata dell'81,6% delle domande.

Tabella n. 4: Percentuale di compilazione del questionario*

	N. questionari	Minimo	Massimo	Media	deviazione std.
Percentuale di compilazione	25	26,7	100,0	88,3	20,8

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

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

I casi validi per la valutazione della soddisfazione della residenzialità extraospedaliera risultano pertanto **22**.

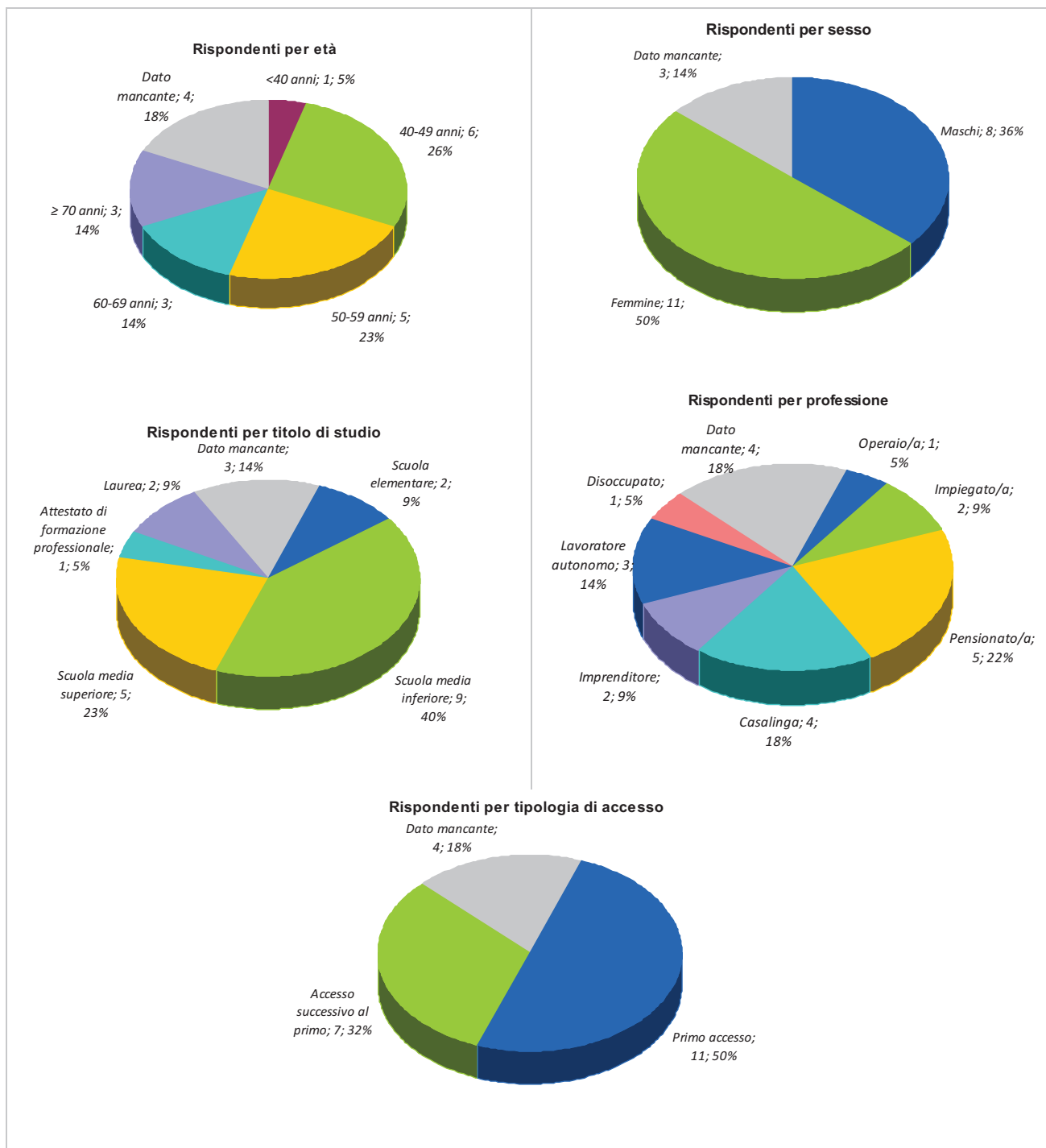
SINTESI DEI RISULTATI

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti che si sono presentati alla segreteria della Residenza Extraospedaliera ha interessato 22 persone. Si tratta in prevalenza di rispondenti donne (50%); 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 (40,9%). Il 22,7% dei rispondenti dichiara di essere pensionato/a.

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

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	Valori assoluti (N=22)	% rispetto al totale
Età:		
<40 anni	1	4,5%
40-49 anni	6	27,3%
50-59 anni	5	22,7%
60-69 anni	3	13,6%
≥ 70 anni	3	13,6%
Dato mancante	4	18,2%
Sesso:		
Maschi	8	36,4%
Femmine	11	50,0%
Dato mancante	3	13,6%
Titolo di studio:		
Scuola elementare	2	9,1%
Scuola media inferiore	9	40,9%
Scuola media superiore	5	22,7%
Attestato di formazione professionale	1	4,5%
Laurea	2	9,1%
Dato mancante	3	13,6%
Professione:		
Operaio/a	1	4,5%
Impiegato/a	2	9,1%
Pensionato/a	5	22,7%
Casalinga	4	18,2%
Imprenditore	2	9,1%
Lavoratore autonomo	3	13,6%
Disoccupato	1	4,5%
Altro	-	-
Dato mancante	4	18,2%
Tipologia di accesso:		
Primo accesso al servizio	11	50,0%
Accesso successivo al primo	7	31,8%
Dato mancante	4	18,2%

Figura n. 1: Distribuzione dei rispondenti secondo i dati socio demografici (N. QUESTIONARI=22).

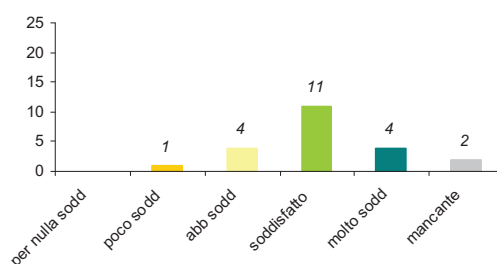
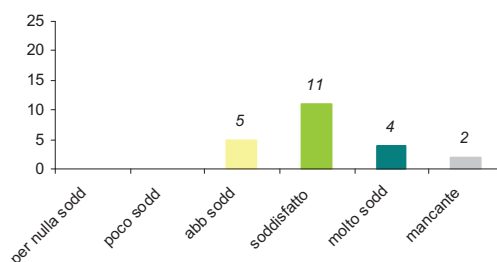
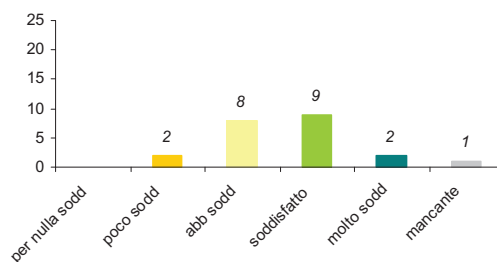


Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per quesito e per ciascuna dimensione di analisi.

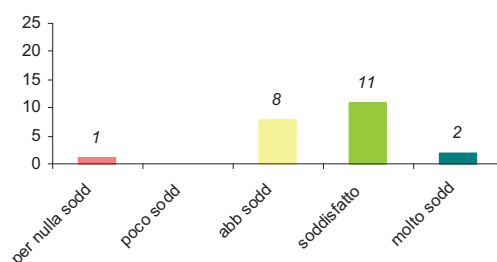
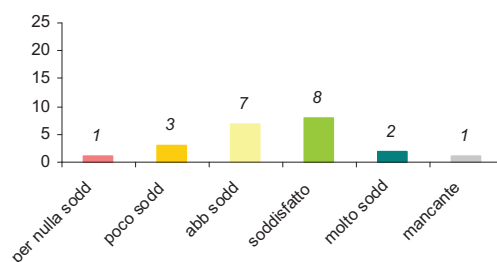
La dimensione con punteggio medio di soddisfazione più elevato risulta quella relativa alla sezione C- Personale del servizio, mentre il punteggio medio di soddisfazione più basso si registra per la sezione B relativa all'accesso e all'accoglienza, in particolare con riferimento al parcheggio, alla facilità di contatto telefonico, alla visibilità della segnaletica esterna della struttura.

Tabella n. 6: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario (N=22 questionari).

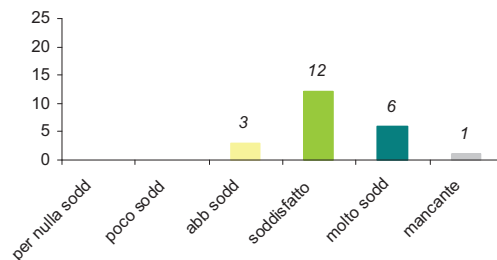
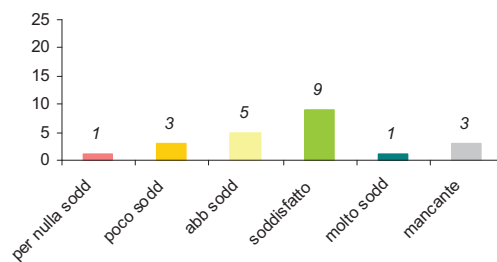
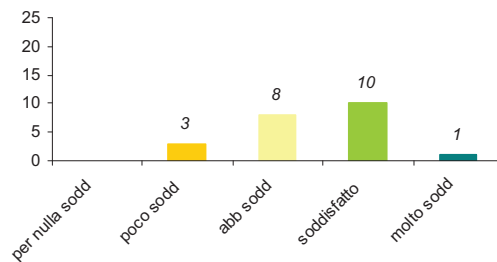
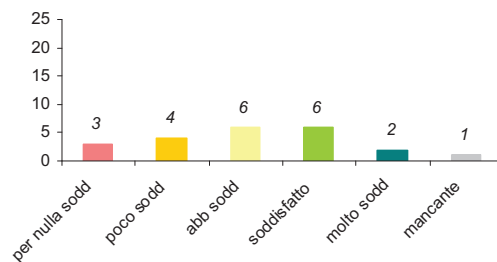
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Spazio a disposizione per l'attesa		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	9,1%
3. Abbastanza soddisfatto	8	36,4%
4. Soddisfatto	9	40,9%
5. Molto soddisfatto	2	9,1%
Dato mancante	1	4,5%
Pulizia e igiene degli ambienti		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	5	22,7%
4. Soddisfatto	11	50,0%
5. Molto soddisfatto	4	18,2%
Dato mancante	2	9,1%
Confortevolezza generale dell'ambiente		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	4,5%
3. Abbastanza soddisfatto	4	18,2%
4. Soddisfatto	11	50,0%
5. Molto soddisfatto	4	18,2%
Dato mancante	2	9,1%



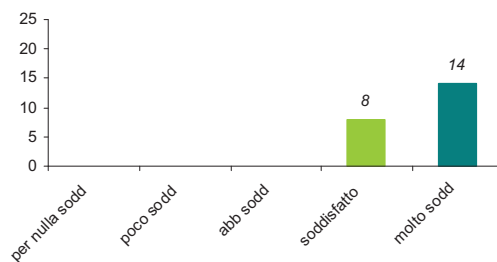
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Visibilità segnaletica esterna della struttura		
1. Per nulla soddisfatto	1	4,5%
2. Poco soddisfatto	3	13,6%
3. Abbastanza soddisfatto	7	31,8%
4. Soddisfatto	8	36,4%
5. Molto soddisfatto	2	9,1%
Dato mancante	1	4,5%
Facilità di accesso alla struttura		
1. Per nulla soddisfatto	1	4,5%
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	8	36,4%
4. Soddisfatto	11	50,0%
5. Molto soddisfatto	2	9,1%



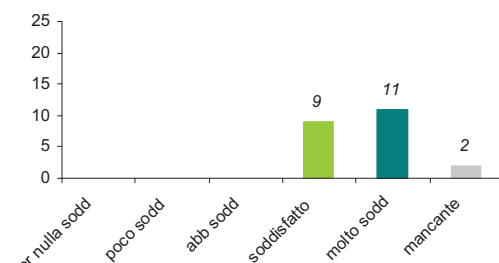
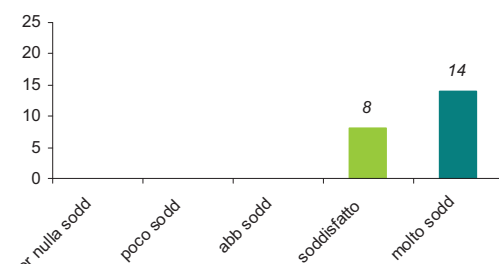
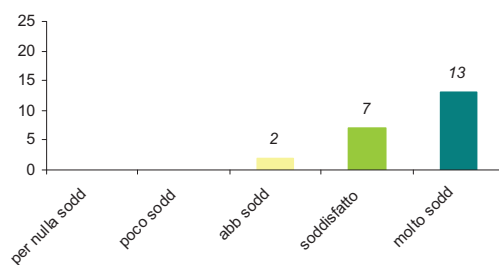
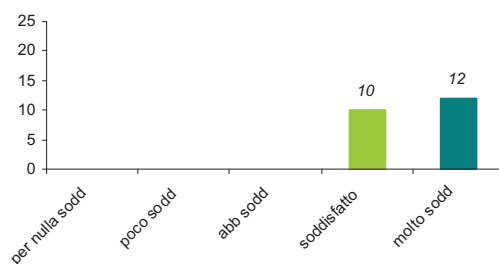
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Parcheggio		
1. Per nulla soddisfatto	3	13,6%
2. Poco soddisfatto	4	18,2%
3. Abbastanza soddisfatto	6	27,3%
4. Soddisfatto	6	27,3%
5. Molto soddisfatto	2	9,1%
Dato mancante	1	4,5%
Orario di apertura		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	3	13,6%
3. Abbastanza soddisfatto	8	36,4%
4. Soddisfatto	10	45,5%
5. Molto soddisfatto	1	4,5%
Facilità di contatto telefonico		
1. Per nulla soddisfatto	1	4,5%
2. Poco soddisfatto	3	13,6%
3. Abbastanza soddisfatto	5	22,7%
4. Soddisfatto	9	40,9%
5. Molto soddisfatto	1	4,5%
Dato mancante	3	13,6%
Chiarezza della modulistica consegnata		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	3	13,6%
4. Soddisfatto	12	54,5%
5. Molto soddisfatto	6	27,3%
Dato mancante	1	4,5%



SEZIONE C– PERSONALE DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesia		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	-	-
4. Soddisfatto	8	36,4%
5. Molto soddisfatto	14	63,6%



SEZIONE C- PERSONALE DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Disponibilità all'ascolto		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	-	-
4. Soddisfatto	10	45,5%
5. Molto soddisfatto	12	54,5%
Competenza e professionalità dimostrata		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	2	9,1%
4. Soddisfatto	7	31,8%
5. Molto soddisfatto	13	59,1%
Chiarezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	-	-
4. Soddisfatto	8	36,4%
5. Molto soddisfatto	14	63,6%
Rispetto della privacy		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	-	-
4. Soddisfatto	9	40,9%
5. Molto soddisfatto	11	50,0%
Dato mancante	2	9,1%



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. Abbastanza soddisfatto	4	18,2%
4. Soddisfatto	12	54,5%
5. Molto soddisfatto	3	13,6%
Dato mancante	3	13,6%

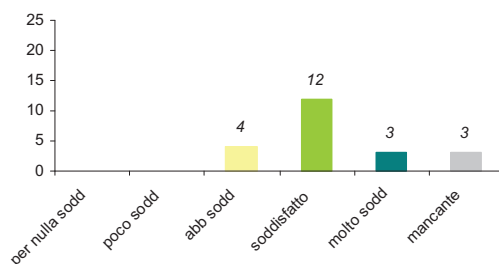


Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% Sì
A1. Spazio a disposizione per l'attesa	21	3,52	0,81	14	64,29
A2. Pulizia e igiene degli ambienti	20	3,95	0,69	8	12,50
A3. Confortevolezza generale dell'ambiente	20	3,90	0,79	9	33,33
B1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	21	3,33	1,02	11	54,55
B2. Facilità di accesso alla struttura	22	3,59	0,85	8	0,00
B3. Parcheggio	21	3,00	1,22	10	50,00
B4. Orario di apertura	22	3,41	0,80	10	60,00
B5. Facilità di contatto telefonico	19	3,32	1,00	6	50,00
B6. Chiarezza della modulistica consegnata	21	4,14	0,65	8	0,00
C1. Cortesia	22	4,64	0,49	8	0,00
C2. Disponibilità all'ascolto	22	4,55	0,51	8	0,00
C3. Competenza e professionalità dimostrata	22	4,50	0,67	8	0,00
C4. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	22	4,64	0,49	8	0,00
C5. Rispetto della privacy	20	4,55	0,51	8	0,00
D1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	19	3,95	0,62	9	11,11

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	20	3,85	0,62
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	22	3,46	0,62
SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO	22	4,58	0,47
SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	19	3,95	0,62

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

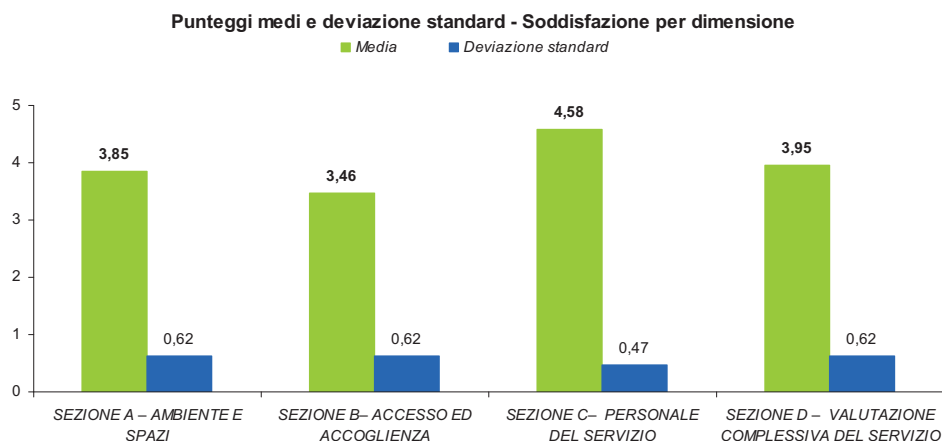
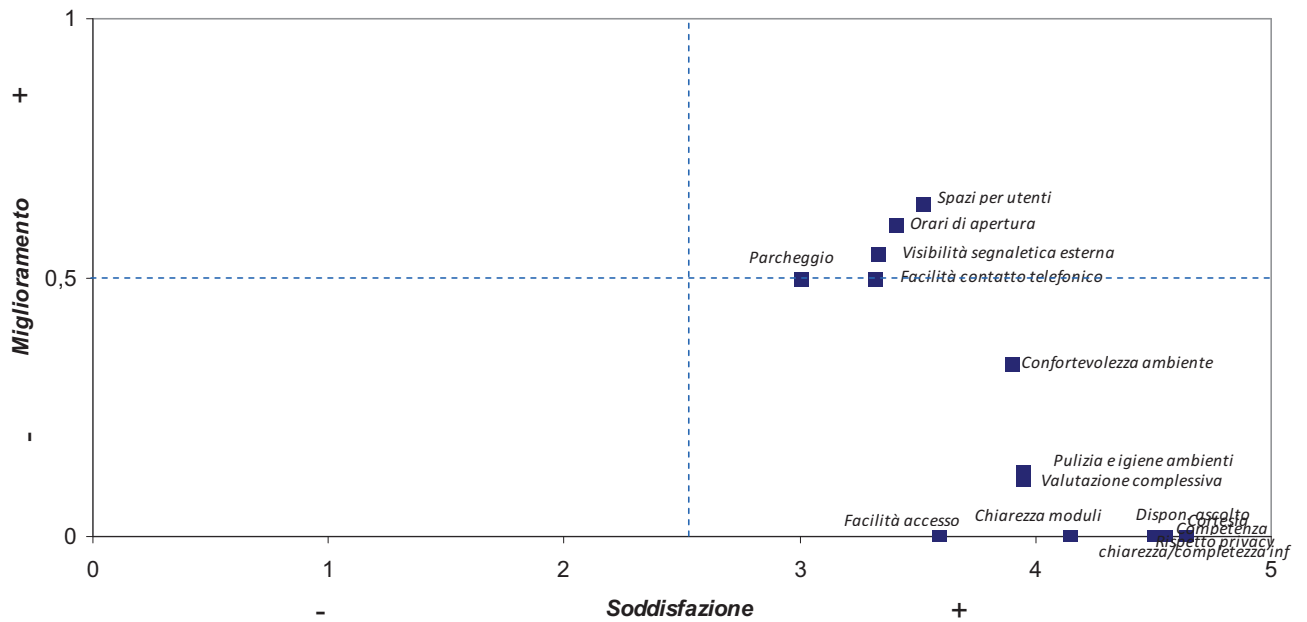


Figura n. 3: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



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
Migliorare gli orari di accesso (maggior disponibilità al pomeriggio)	1
Migliorare la segnaletica esterna ed interna	2
Maggiore la struttura	1
Migliorare il parcheggio	1
Migliorare lo spazio per l'attesa degli utenti	1
TOTALE QUESTIONARI	6

CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti del *SERVIZIO RESIDENZIALITA' TERRITORIALE* risulta elevata con percentuali alte, si va da un valore medio di 3,46 per la sezione "Accesso ed accoglienza" ad un valore medio di 4.58 per la sezione " Personale del Servizio" 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:

Sezione A – Ambienti e spazi

1. Spazio a disposizione per l'attesa

Sezione B _ Accesso ed accoglienza

2. Visibilità segnaletica esterna della struttura
3. parcheggio;
4. Orario di apertura
5. Facilità di contatto telefonico

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

Servizio Residenzialità Extraospedaliera

Gentile utente,

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

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Spazio a disposizione per l'attesa	1	2	3	4	5	0	1
2. Pulizia e igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	0	1
3. Confortevolezza generale dell'ambiente	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	1	2	3	4	5	0	1
2. Facilità di accesso alla struttura	1	2	3	4	5	0	1
3. Parcheggio	1	2	3	4	5	0	1
4. Orario di apertura	1	2	3	4	5	0	1
5. Facilità di contatto telefonico	1	2	3	4	5	0	1
6. Chiarezza della modulistica consegnata	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. Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	0	1
3. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
4. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
5. Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	0	1

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

Eventuali segnalazioni o suggerimenti:

Dati del compilatore

Si tratta del suo: **Primo accesso al servizio** **Accesso successivo al primo**

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 vertically. Two thin blue lines intersect at the top left, forming a large 'V' shape that frames the circles. A large, partially visible circle is at the bottom right.

ANALISI QUALITA' PERCEPITA **RESIDENZIALITA' EXTRAOSPEDALIERA** **CENTRI DI SERVIZI PER ANZIANI NON AUTO**

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

INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• Obiettivo	Rilevare la soddisfazione dei Centri di Servizi per anziani non autosufficienti attivi nel territorio A. Ulss n. 3
• Destinatari	Direttori dei Centri di Servizi per anziani non autosufficienti attivi nel territorio A. Ulss n. 3
• Campione	Tutti i direttori dei Centri di Servizi per anziani non autosufficienti attivi nel territorio A. Ulss n. 3
• Strumento	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• Modalità di somministrazione	2.a <i>Modalità di consegna</i> : spedizione del questionario via posta ordinaria contenente lettera di presentazione della rilevazione e una busta preaffrancata per la restituzione del questionario compilato; 2.b <i>Modalità di raccolta</i> : il questionario va compilato e spedito via posta ordinaria, mediante la busta preaffrancata inviata

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 24 quesiti raggruppati in 5 sezioni/aree di analisi:

- a. Ambiente e spazi
- b. Accesso ed accoglienza
- c. Personale del servizio
- d. Medico della struttura
- e. Valutazione complessiva del servizio

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 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 inviati via posta ordinaria 16 questionari a ciascun centro di servizio per anziani non autosufficienti presente nel territorio A. Ulss n.3 (compresi per religiosi/e). Sono stati restituiti 14 questionari, con una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del **87,5%**.

Tabella n. 1: Numero di questionari consegnati, ritornati e percentuale di partecipazione per sede territoriale del servizio – QP RESIDENZIALITA' EXTRAOSPEDALIERA CENTRI DI SERVIZI

	Inviati	Ritornati	% di partecipazione
Residenzialità Extraospedaliera – Centri Servizi	16	14	87,5%

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 i quesiti relativi alla soddisfazione non presentano valori mancanti, mentre si rileva qualche caso di non risposta con riferimento alla richiesta "Le piacerebbe fosse meglio".

Tabella n. 2: Percentuale di informazioni mancanti nei quesiti del questionario- – QP RESIDENZIALITA' EXTRAOSPEDALIERA CENTRI DI SERVIZI

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti	% sul totale	Valori Mancanti	% sul totale
	Soddisfazione	(N=14)	Miglioramento	(N=14)
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI				
1. Spazio a disposizione per l'attesa	-	-	-	-
2. Pulizia e igiene degli ambienti	-	-	1	7,1%
3. Confortevolezza generale dell'ambiente	-	-	-	-
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA				
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	-	-	-	-
2. Facilità di accesso alla struttura	-	-	-	-
3. Parcheggio	-	-	-	-
4. Orario di apertura	-	-	-	-
5. Facilità di contatto telefonico	-	-	-	-
6. Chiarezza della modulistica consegnata	-	-	-	-
SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO				
1. Cortesia	-	-	-	-
2. Disponibilità all'ascolto	-	-	-	-
3. Competenza e professionalità dimostrata	-	-	-	-
4. Chiarezza informazioni ricevute	-	-	1	7,1%
5. Rispetto della privacy	-	-	-	-

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=14)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=14)
SEZIONE D – MEDICO DELLA STRUTTURA				
1. Cortesia	-	-	1	7,1%
2. Capacità di lavorare in gruppo	-	-	1	7,1%
3. Facilità nel contatto con il medico di riferimento	-	-	1	7,1%
4. Disponibilità all’ascolto	-	-	1	7,1%
5. Competenza e professionalità dimostrata	-	-	1	7,1%
6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	-	-	1	7,1%
SEZIONE E – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO				
1. Quanto è soddisfatto delle modalità con cui vengono proposti ed effettuati gli eventi formativi?	-	-	2	14,3%
2. Quanto è soddisfatto delle risposte alle problematiche clinico/assistenziali evidenziate dal vostro Centro Servizi?	-	-	2	14,3%
3. Quanto è soddisfatto delle risposte alle problematiche organizzative evidenziate dal vostro Centro Servizi?	-	-	3	21,4%
4. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	-	-	3	21,4%

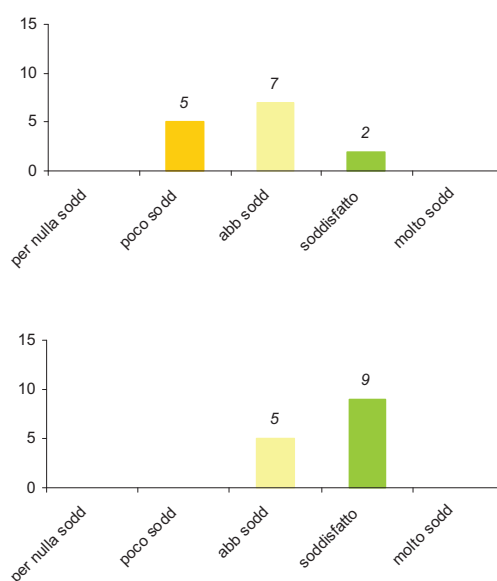
SINTESI DEI RISULTATI

L’indagine sulla soddisfazione dei centri di servizi per anziani non autosufficienti del territorio A. Ulss n. 3 rispetto al servizio Residenzialità Extraospedaliera ha interessato 14 centri.

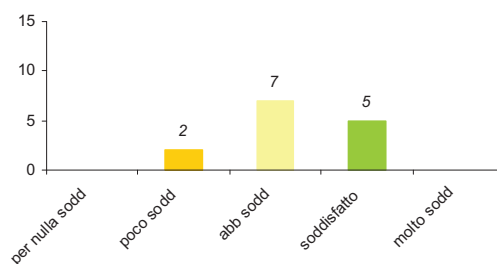
Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per quesito e per ciascuna dimensione di analisi. Le dimensioni con punteggio medio di soddisfazione più elevato risultano le sezioni C– Personale del servizio e D-Medico della struttura, mentre il punteggio medio di soddisfazione più basso si registra per la sezione A relativa all’ambiente e spazi, in particolare con riferimento allo spazio a disposizione degli utenti, e per la sezione B relativa all’accesso e accoglienza, in particolare rispetto al parcheggio.

Tabella n. 3: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario (N=14 questionari).

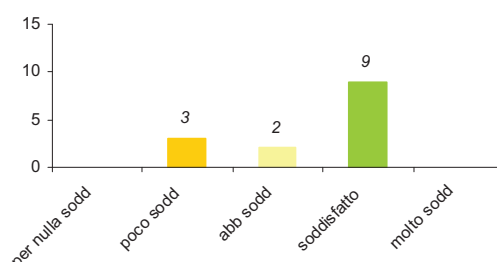
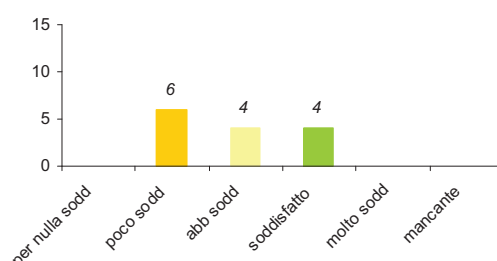
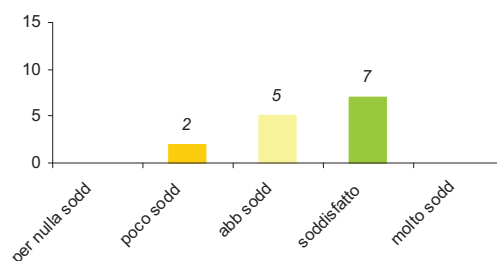
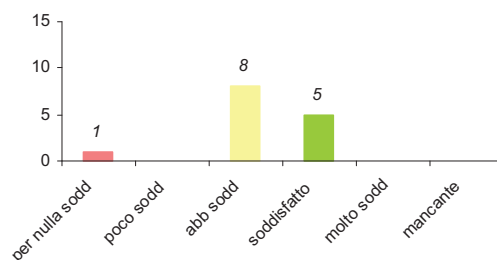
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Spazio a disposizione per l’attesa		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	5	35,7%
3. Abbastanza soddisfatto	7	50,0%
4. Soddisfatto	2	14,3%
5. Molto soddisfatto	-	-
Pulizia e igiene degli ambienti		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	5	35,7%
4. Soddisfatto	9	64,3%
5. Molto soddisfatto	-	-



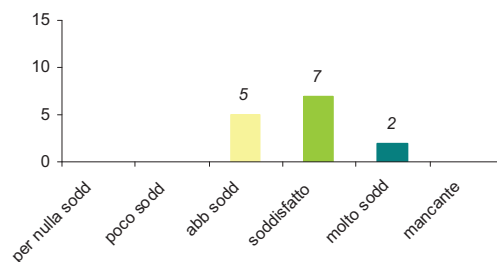
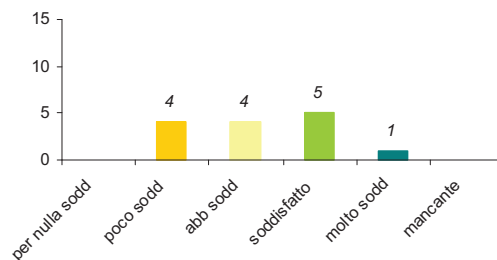
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Confortevolezza generale dell'ambiente		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	14,3%
3. Abbastanza soddisfatto	7	50,0%
4. Soddisfatto	5	35,7%
5. Molto soddisfatto	-	-



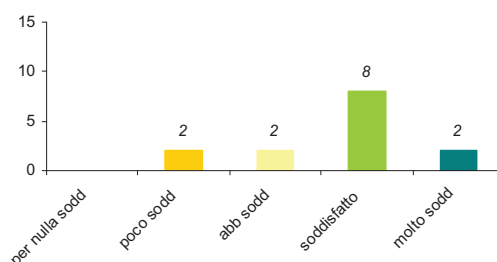
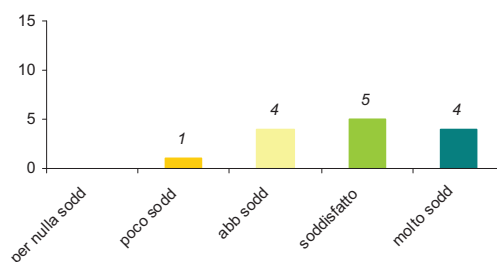
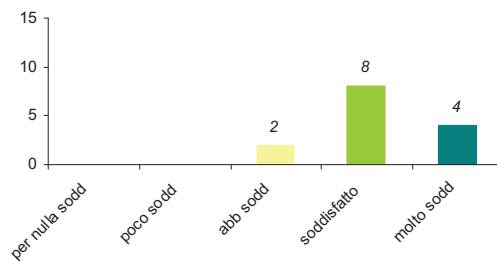
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Visibilità segnaletica esterna della struttura		
1. Per nulla soddisfatto	1	7,1%
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	8	57,1%
4. Soddisfatto	5	35,7%
5. Molto soddisfatto	-	-
Facilità di accesso alla struttura		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	14,3%
3. Abbastanza soddisfatto	5	35,7%
4. Soddisfatto	7	50,0%
5. Molto soddisfatto	-	-
Parcheggio		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	6	42,9%
3. Abbastanza soddisfatto	4	28,6%
4. Soddisfatto	4	28,6%
5. Molto soddisfatto	-	-
Orario di apertura		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	3	21,4%
3. Abbastanza soddisfatto	2	14,3%
4. Soddisfatto	9	64,3%
5. Molto soddisfatto	-	-



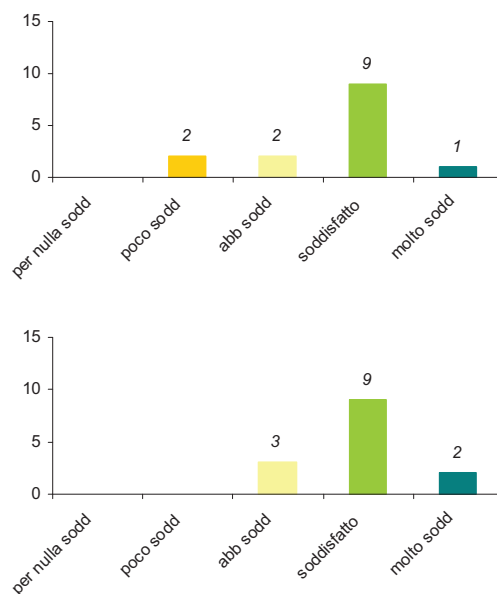
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Facilità di contatto telefonico		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	4	28,6%
3. Abbastanza soddisfatto	4	28,6%
4. Soddisfatto	5	35,7%
5. Molto soddisfatto	1	7,1%
Chiarezza della modulistica consegnata		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	5	35,7%
4. Soddisfatto	7	50,0%
5. Molto soddisfatto	2	14,3%



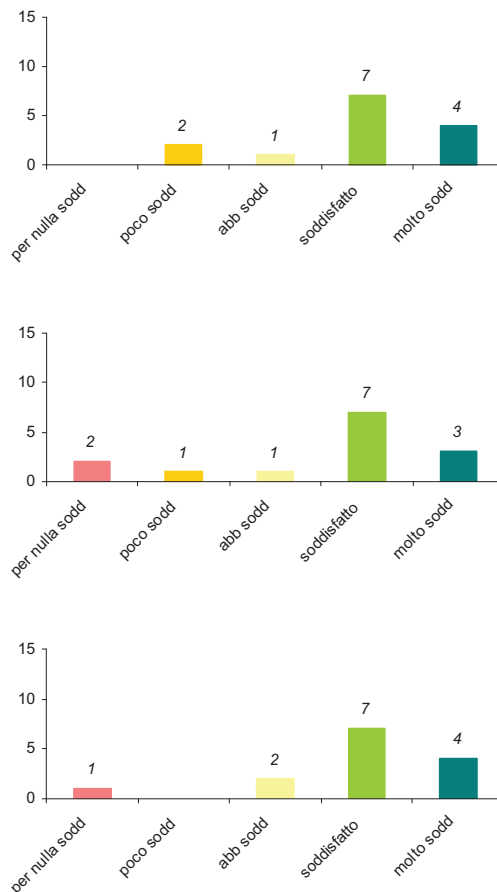
SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesia		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	2	14,3%
4. Soddisfatto	8	57,1%
5. Molto soddisfatto	4	28,6%
Disponibilità all'ascolto		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	7,1%
3. Abbastanza soddisfatto	4	28,6%
4. Soddisfatto	5	35,7%
5. Molto soddisfatto	4	28,6%
Competenza e professionalità dimostrata		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	14,3%
3. Abbastanza soddisfatto	2	14,3%
4. Soddisfatto	8	57,1%
5. Molto soddisfatto	2	14,3%



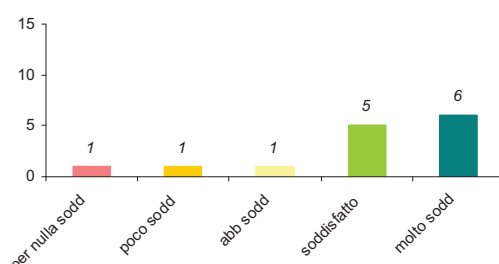
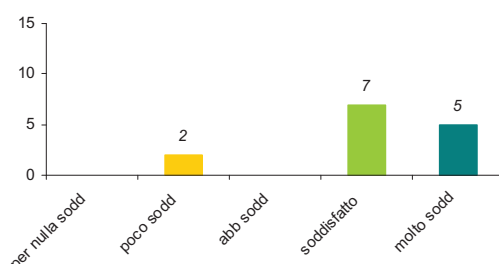
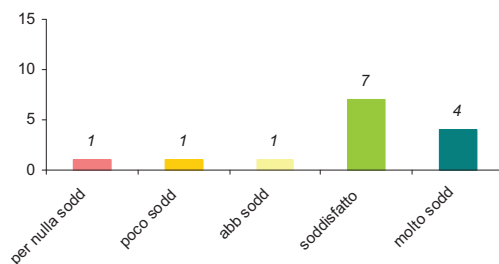
SEZIONE C– PERSONALE DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Chiarezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	14,3%
3. Abbastanza soddisfatto	2	14,3%
4. Soddisfatto	9	64,3%
5. Molto soddisfatto	1	7,1%
Rispetto della privacy		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	3	21,4%
4. Soddisfatto	9	64,3%
5. Molto soddisfatto	2	14,3%



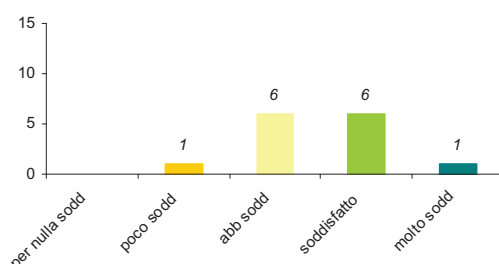
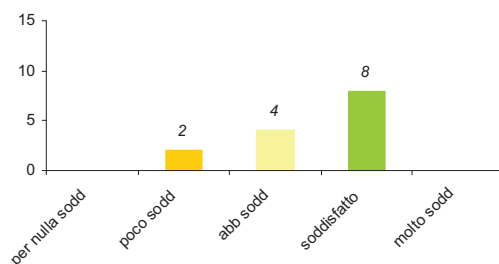
SEZIONE D– MEDICO DELLA STRUTTURA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesia		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	14,3%
3. Abbastanza soddisfatto	1	7,1%
4. Soddisfatto	7	50,0%
5. Molto soddisfatto	4	28,6%
Capacità di lavorare in gruppo		
1. Per nulla soddisfatto	2	14,3%
2. Poco soddisfatto	1	7,1%
3. Abbastanza soddisfatto	1	7,1%
4. Soddisfatto	7	50,0%
5. Molto soddisfatto	3	21,4%
Facilità nel contatto con il medico di riferimento		
1. Per nulla soddisfatto	1	7,1%
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	2	14,3%
4. Soddisfatto	7	50,0%



SEZIONE D- MEDICO DELLA STRUTTURA	Valori assoluti	% rispetto al totale
5. Molto soddisfatto	4	28,6%
Disponibilità all'ascolto		
1. Per nulla soddisfatto	1	7,1%
2. Poco soddisfatto	1	7,1%
3. Abbastanza soddisfatto	1	7,1%
4. Soddisfatto	7	50,0%
5. Molto soddisfatto	4	28,6%
Competenza e professionalità dimostrata		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	14,3%
3. Abbastanza soddisfatto	-	-
4. Soddisfatto	7	50,0%
5. Molto soddisfatto	5	35,7%
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti		
1. Per nulla soddisfatto	1	7,1%
2. Poco soddisfatto	1	7,1%
3. Abbastanza soddisfatto	1	7,1%
4. Soddisfatto	5	35,7%
5. Molto soddisfatto	6	42,9%



SEZIONE E- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Quanto è soddisfatto delle modalità con cui vengono proposti ed effettuati gli interventi formativi?		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	14,3%
3. Abbastanza soddisfatto	4	28,6%
4. Soddisfatto	8	57,1%
5. Molto soddisfatto	-	-
Quanto è soddisfatto delle risposte alle problematiche clinico/assistenziali evidenziate dal vostro Centro Servizi?		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	7,1%
3. Abbastanza soddisfatto	6	42,9%
4. Soddisfatto	6	42,9%



SEZIONE E- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
5. Molto soddisfatto	1	7,1%
Quanto è soddisfatto delle risposte alle problematiche organizzative evidenziate dal vostro Centro Servizi		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	14,3%
3. Abbastanza soddisfatto	7	50,0%
4. Soddisfatto	4	28,6%
5. Molto soddisfatto	1	7,1%
Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	7,1%
3. Abbastanza soddisfatto	6	42,9%
4. Soddisfatto	6	42,9%
5. Molto soddisfatto	1	7,1%

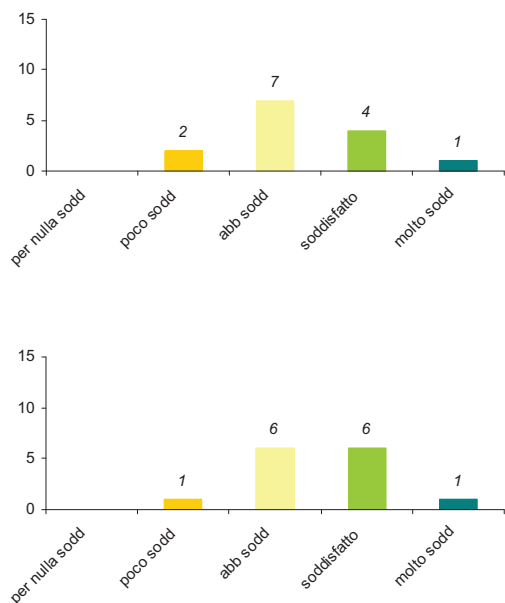


Tabella n. 4: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% Sì
A1. Spazio a disposizione degli utenti	14	2,79	0,70	14	71,00
A2. Pulizia e igiene degli ambienti	14	3,64	0,50	13	31,00
A3. Confortevolezza generale dell'ambiente	14	3,21	0,70	14	57,00
B1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	14	3,21	0,80	14	50,00
B2. Facilità di accesso alla struttura	14	3,36	0,74	14	36,00
B3. Parcheggio	14	2,86	0,86	14	57,00
B4. Orario di apertura	14	3,43	0,85	14	29,00
B5. Facilità di contatto telefonico	14	3,21	0,97	14	50,00
B6. Chiarezza modulistica consegnata	14	3,79	0,70	14	21,00
C1. PERS SERV - Cortesia	14	4,14	0,66	14	14,00
C2. PERS SERV - Disponibilità all'ascolto	14	3,86	0,95	14	21,00
C3. PERS SERV - Competenza e professionalità dimostrata	14	3,71	0,91	14	21,00
C4. PERS SERV - Chiarezza e completezza informazioni ricevute	14	3,64	0,84	13	15,00
C5. PERS SERV - Rispetto della privacy	14	3,93	0,62	14	21,00
D1. MED - Cortesia	14	3,93	1,00	13	23,00
D2. MED - Capacità di lavorare in gruppo	14	3,57	1,34	13	31,00

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% Sì
D3. MED - Facilità nel contatto con il medico	14	3,93	1,07	13	23,00
D4. MED - Disponibilità all'ascolto	14	3,86	1,17	13	23,00
D5. MED - Competenza e professionalità dimostrata	14	4,07	1,00	13	23,00
D6. MED - Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	14	4,00	1,24	13	31,00
E1. Quanto è soddisfatto delle modalità con cui vengono proposti ed effettuati gli eventi formativi?	14	3,43	0,76	12	50,00
E2. Quanto è soddisfatto delle risposte alle problematiche clinico/assistenziali evidenziate dal vostro Centro Servizi?	14	3,50	0,76	12	50,00
E3. Quanto è soddisfatto delle risposte alle problematiche organizzative evidenziate dal vostro Centro Servizi?	14	3,29	0,83	11	55,00
E4. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	14	3,50	0,76	11	55,00

Tabella n. 5: 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	14	3,21	0,50
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	14	3,31	0,49
SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO	14	3,86	0,67
SEZIONE D – MEDICO/I DELLA STRUTTURA	14	3,89	1,09
SEZIONE E – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	14	3,43	0,69

Figura n. 1: Punteggi medi e deviazione standard – Soddisfazione per dimensione.

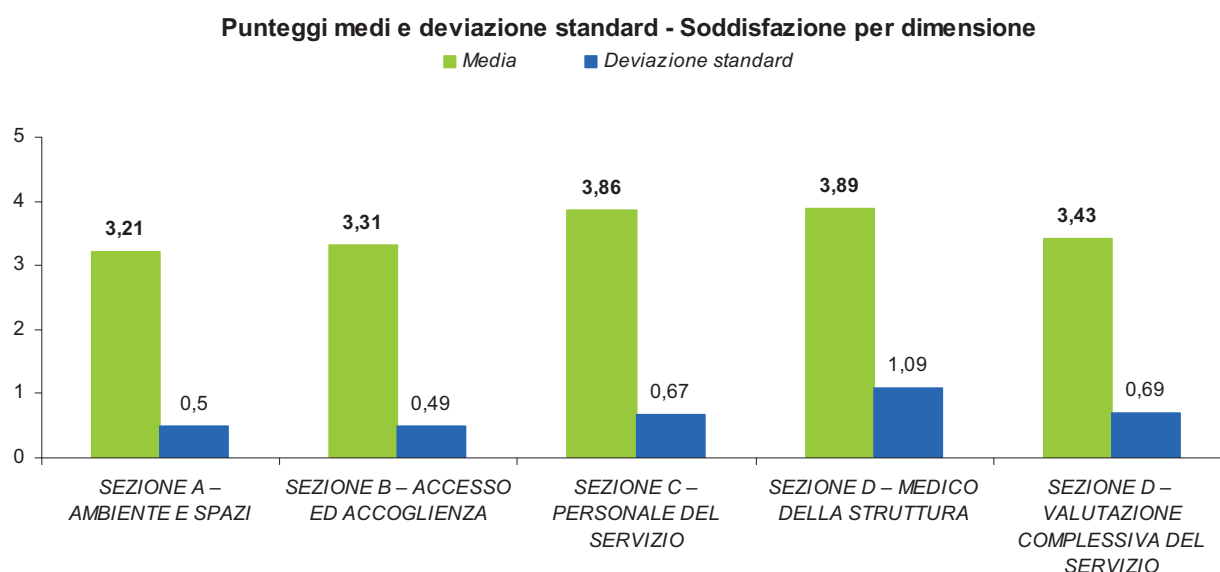
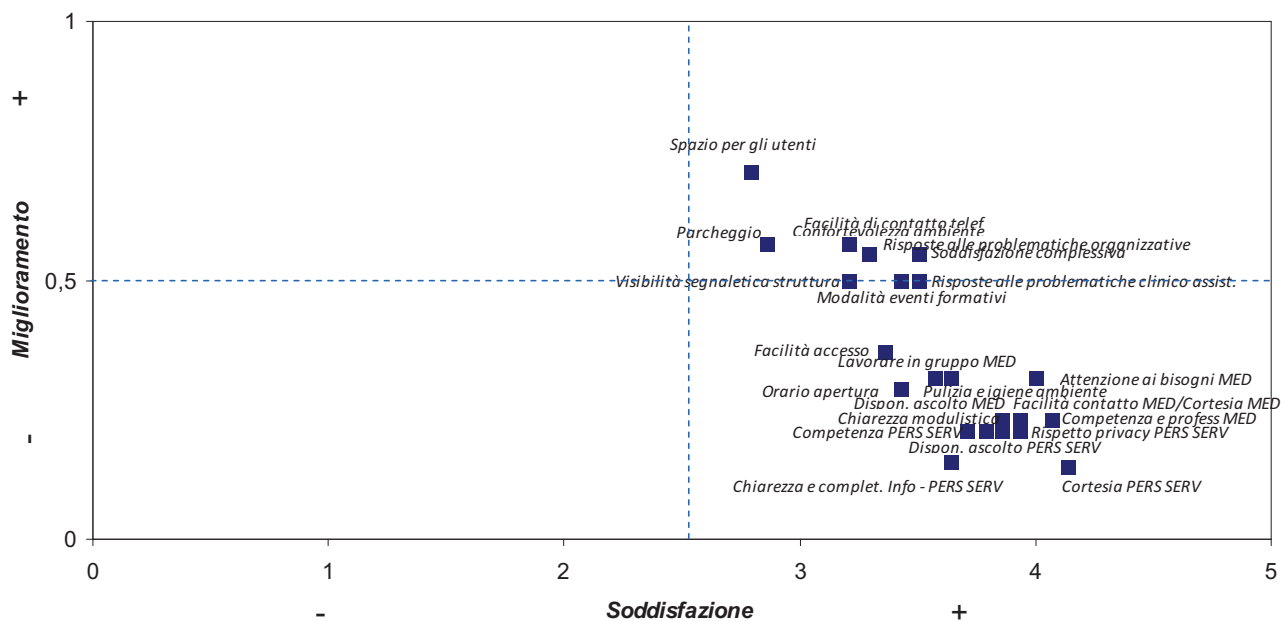


Figura n. 2: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



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
Maggiore coordinamento con l'ospedale per migliorare l'assistenza sia all'ingresso che alla dimissione dalla struttura	1
Migliorare il collegamento con i servizi sanitari	1
Aumentare gli eventi formativi	1
Formazione condivisa tra ospedale e territorio	1
Migliorare la programmazione degli eventi formativi in termini di tempistiche	1
Coinvolgere gli MMG nella formazione proposta e negli obiettivi di lavoro	1
Migliorare le risposte alle problematiche clinico/assistenziali	1
Diminuire la modulistica che le strutture devono produrre	1
Accreditare gli eventi formativi, costituire una linea telefonica dedicata per i cs, mantenere aggiornato il sito aziendale per la parte specifica dei cs, per rispetto della privacy dotarsi di una sala di attesa per le uvmd	1
TOTALE QUESTIONARI	9

CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti "Centri Servizi" nei confronti del *SERVIZIO RESIDENZIALITA' TERRITORIALE* risulta elevata con percentuali alte, si va da un valore medio di 3,21 per la sezione "Ambiente e spazi" ad un valore medio di 3.89 per la sezione "Medico della struttura" 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:

Sezione A – Ambienti e spazi

1. Spazio a disposizione per l'attesa
2. Confortevolezza generale dell'ambiente

Sezione B _ Accesso ed accoglienza

3. Facilità di accesso alla struttura
4. parcheggio;
5. Orario di apertura
6. Facilità di contatto telefonico

Sezione C – Personale di servizio

7. Competenza e professionalità dimostrata
8. chiarezza informazioni ricevute

Sezione D _ Medico della struttura

9. Cortesia
10. Capacità di lavorare in gruppo
11. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti
12. Disponibilità all'ascolto
13. Attenzione posta ai bisogni riferiti

Sezione E – Valutazione complessiva del servizio

14. Soddisfazione sulle modalità con cui vengono proposti ed effettuati gli interventi formativi
15. Soddisfazione delle risposte alle problematiche organizzative evidenziate dal Centro Servizi.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Residenzialità Extraospedaliera

Gentile Direttore,

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

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Spazio a disposizione per l'attesa	1	2	3	4	5	0	1
2. Pulizia e igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	0	1
3. Confortevolezza generale dell'ambiente	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	1	2	3	4	5	0	1
2. Facilità di accesso alla struttura	1	2	3	4	5	0	1
3. Parcheggio	1	2	3	4	5	0	1
4. Orario di apertura	1	2	3	4	5	0	1
5. Facilità di contatto telefonico	1	2	3	4	5	0	1
6. Chiarezza della modulistica consegnata	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. Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	0	1
3. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
4. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
5. Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE D – MEDICO DELLA STRUTTURA (nel caso di presenza di più medici esprimere un giudizio complessivo sull'attività medica)	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. Capacità di lavorare in gruppo	1	2	3	4	5	0	1
3. Facilità nel contatto con il medico di riferimento	1	2	3	4	5	0	1
4. Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	0	1
5. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE E – VALUTAZIONE 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 è soddisfatto delle modalità con cui vengono proposti ed effettuati gli eventi formativi?	1	2	3	4	5	0	1
2. Quanto è soddisfatto delle risposte alle problematiche clinico/assistenziali evidenziate dal vostro Centro Servizi?	1	2	3	4	5	0	1
3. Quanto è soddisfatto delle risposte alle problematiche organizzative evidenziate dal vostro Centro Servizi?	1	2	3	4	5	0	1
4. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	1	2	3	4	5	0	1
5. Quali sono secondo lei gli aspetti del servizio che andrebbero migliorati?							
a)							
b)							

Eventuali segnalazioni o suggerimenti:

Dati del compilatore

Sesso : Maschio Femmina

Anno di nascita:

- Titolo di studio:
- Scuola Elementare
 - Scuola Media Inferiore
 - Scuola Media Superiore
 - Attestato di formazione professionale
 - Laurea

Il questionario è concluso, la ringraziamo per la collaborazione!