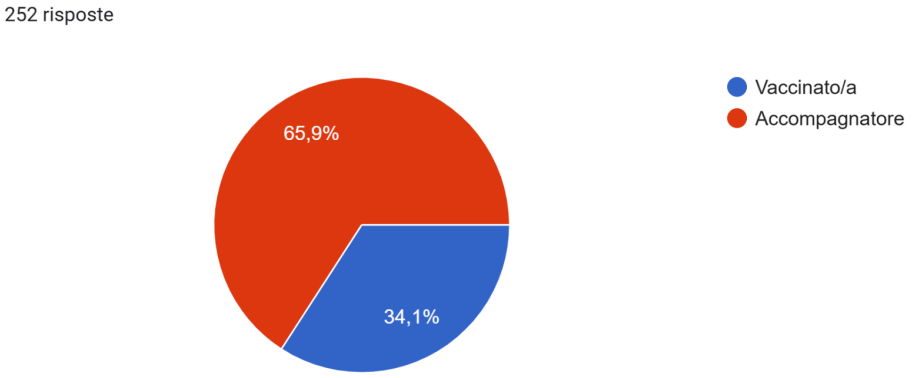
L'ASST dal mese di dicembre 2024 ha ripreso, in via sperimentale, presso alcuni reparti/servizi campione, la rilevazione della qualità percepita dagli utenti (customer satisfaction). La raccolta della soddisfazione degli utenti avviene attraverso questionari su piattaforma raggiungibile via web, tramite link e QRCode.

Di seguito la sintesi delle rilevazioni effettuate presso i consultori e i centri vaccinali territoriali dell'ASST.

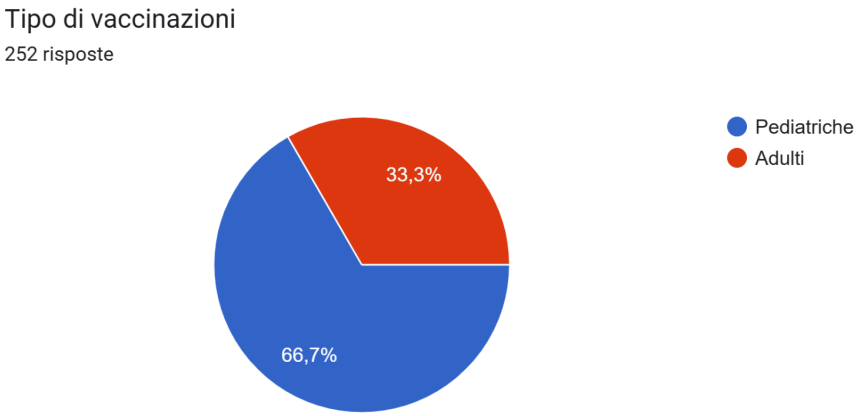
Relazione sul questionario per la rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti negli ambulatori vaccinali

I questionari per la rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti negli ambulatori vaccinali sono stati rilevati nel mese di Giugno 2024 in tutti gli ambulatori della SC Vaccinazioni e SMI.

Sono stati raccolti un totale di 252 questionari compilati da utenti vaccinati e/o loro accompagnatori.

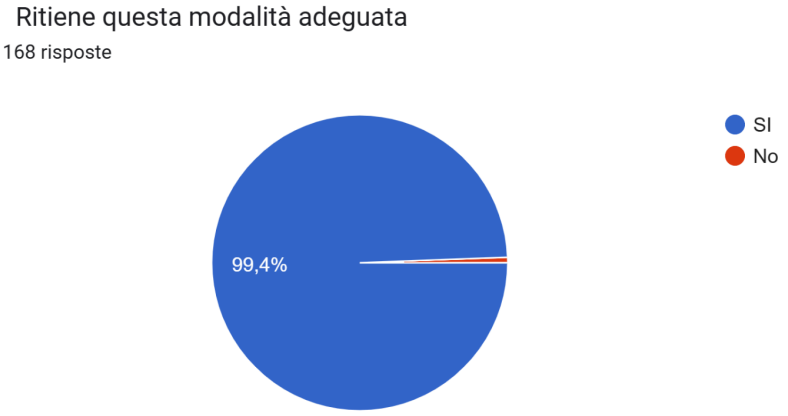


Come si evince dal grafico, i questionari sono stati compilati principalmente da accompagnatori per le vaccinazioni della fascia pediatrica.



VACCINAZIONI PEDIATRICHE

La principale modalità di accesso per le vaccinazioni pediatriche è garantita dall'invito tramite lettera, supportata da un sms di conferma ove presente il numero e il consenso alla ricezione delle comunicazioni.
Questa modalità è considerata adeguata dalla quasi totalità del campione partecipante al questionario.



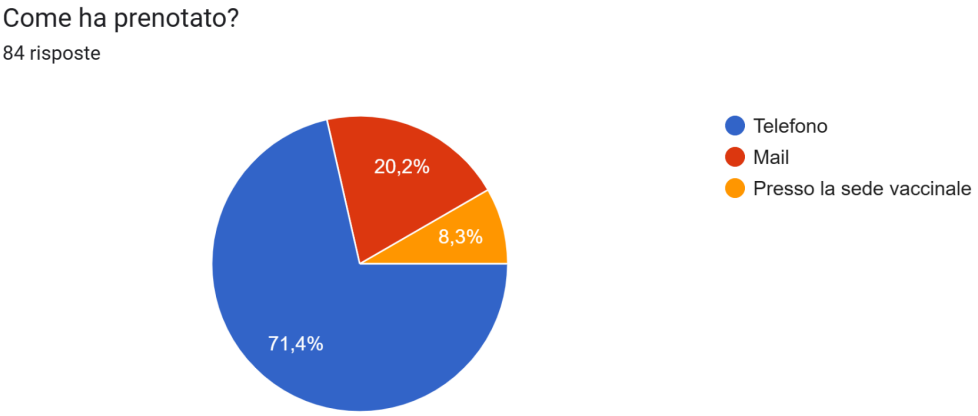
Si è rilevato un solo riscontro negativo che riporta: "Ritardi e problemi legati alla consegna della posta cartacea. Sarebbe più efficace una mail o una telefonata".

VACCINAZIONI ADULTI

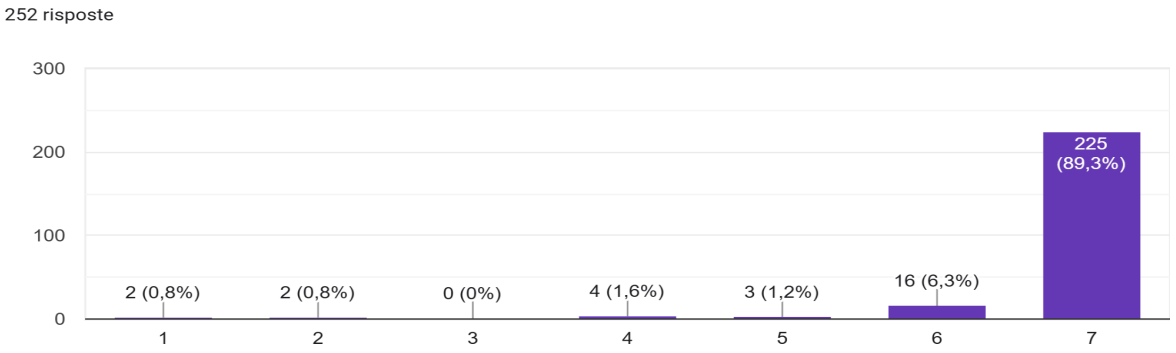
La prenotazione delle vaccinazioni nell'adulto avviene attraverso 3 modalità

1. Telefonica
2. Email
3. Presso la sede vaccinale

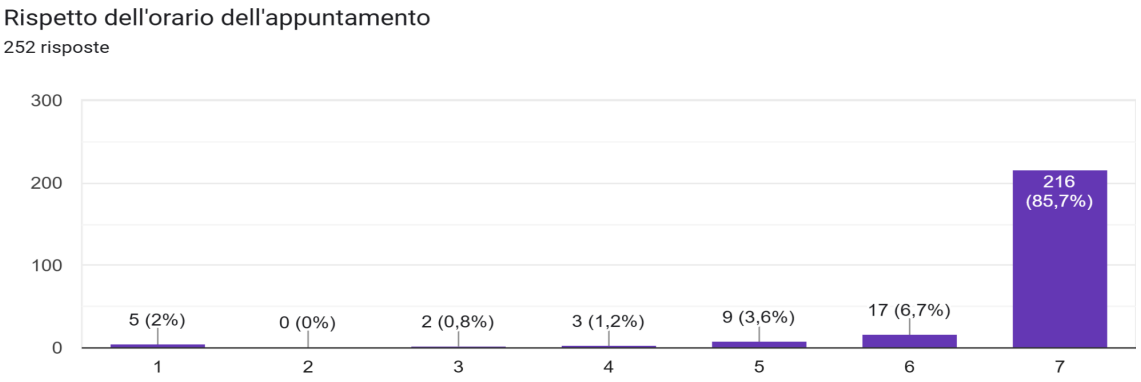
Il campione di riferimento ha prenotato con le seguenti modalità



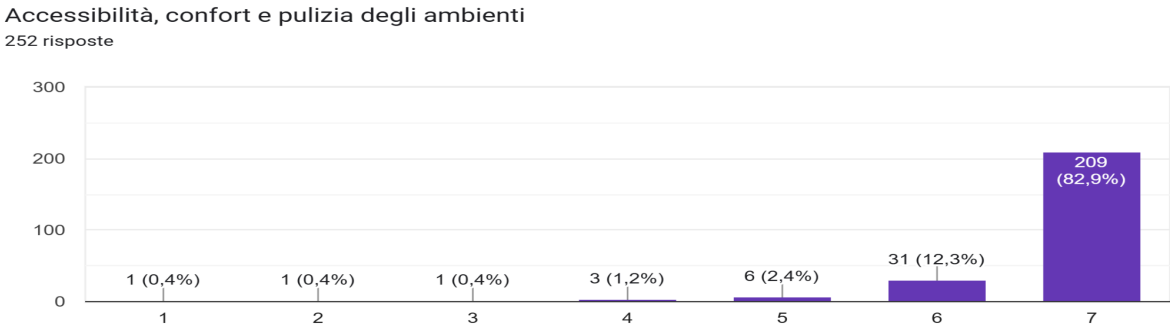
ed il 95.2% si ritiene soddisfatto della modalità utilizzata per prenotare.
Il giudizio relativo ai tempi di attesa, su una scala da 1 a 7, dove 1 indica “poco soddisfatto” e 7 “molto soddisfatto” è molto positivo con l’89.3% degli utenti che si dichiara molto soddisfatto per i tempi di attesa.



analogo è il giudizio sul rispetto dell'orario dell'appuntamento con l’85,7% degli utenti che si dichiara molto soddisfatto.

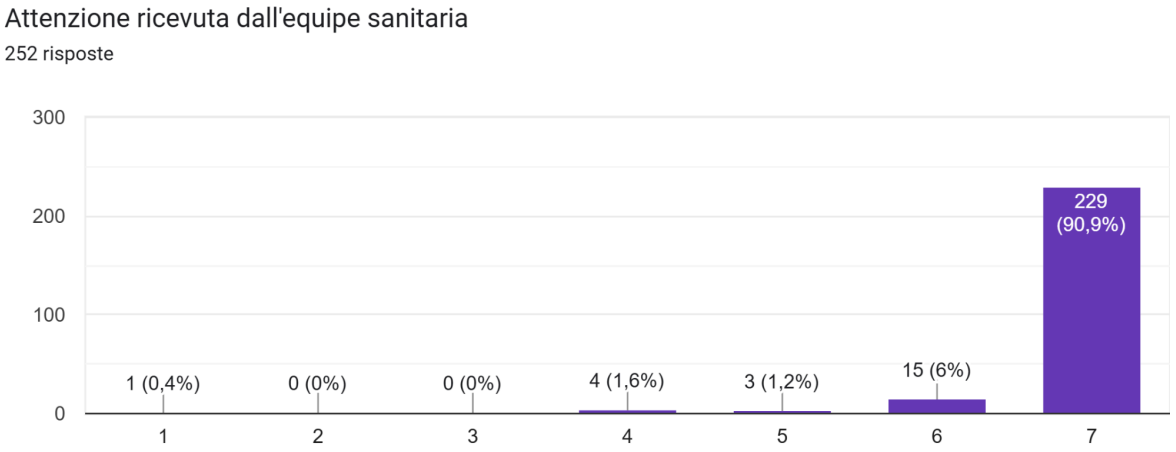


Per quanto concerne l’aspetto di accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti l’82,9% degli utenti si ritiene molto soddisfatto.

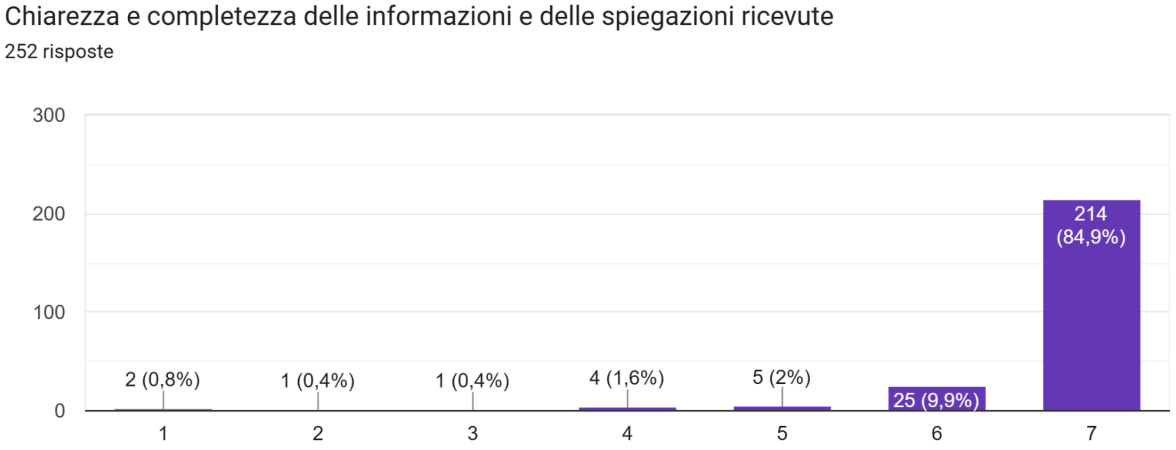


Anche il grado di soddisfazione rispetto all’attenzione ricevuta da parte degli operatori sanitari e alla chiarezza delle informazioni il grado di soddisfazione è molto alto e nello specifico:

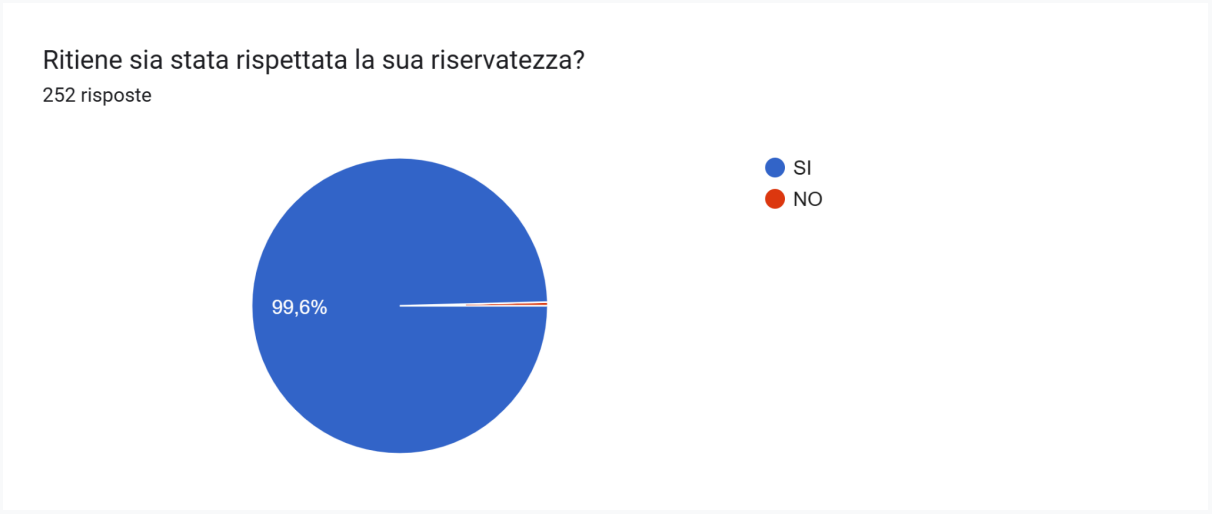
- Attenzione ricevuta dall'equipe sanitaria il 90,9% degli utenti si ritiene molto soddisfatto.



- Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute



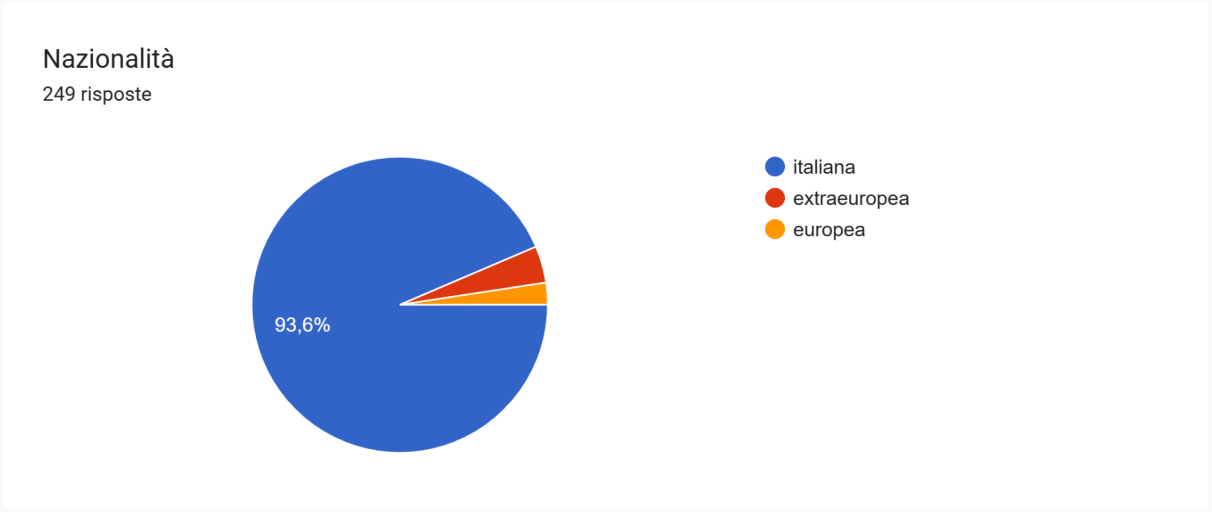
Il rispetto della riservatezza è stato valutato al 96.6% degli utenti come garantito,



Solo un utente ha espresso il seguente giudizio:

- *"Per una privacy completa sarebbe opportuno dare dei numeri in accettazione e poi chiamare in ambulatorio su base numerica e non utilizzando il nome proprio"*

I partecipanti al questionario erano principalmente utenti di Nazionalità Italiana.



Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Spedali Civili

Coordinamento Attività Consultoriale
Viale Duca degli Abruzzi, 13 – 25124 Brescia
Tel. 030.3333681✉: **famiglia.bresciacentro@asst-spedalicivili.it**

IL CONSULTORIO FAMILIARE

Customer Satisfaction

Anno 2024

Indice

2

2

1. Premessa

2. Metodologia impiegata per la somministrazione dei questionari

3. Analisi dei risultati

3.1. Consultorio Familiare di Brescia Centro

3.2. Consultorio Familiare via Paganini

3.3. Consultorio Familiare di Roncadelle

3.4. Consultorio Familiare di Gussago

3.5. Consultorio Familiare di Rezzato

1. Premessa

La qualità del lavoro in campo sanitario e sociosanitario è un obiettivo irrinunciabile ed una opportunità di azione rilevante per tutte le persone che accedono ai servizi.
In un contesto sociale in continua evoluzione, con mutamenti nelle richieste delle persone e necessità di nuovi modelli organizzativi, è necessario accogliere ed ascoltare le domande, le aspettative ed i pensieri delle/degli utenti al fine di assicurare interventi sempre più adeguati ed efficaci.
Per questo motivo, le cittadine e i cittadini che usufruiscono del servizio, sono invitate a partecipare ad un'indagine annuale di gradimento. L'indagine avviene attraverso la compilazione di un questionario online, accessibile tramite scansione di QR code affisso nelle sedi dei Consultori Familiari di: Brescia Centro, Via Paganini, Roncadelle, Gussago e Rezzato.
I dati raccolti, anonimi e cumulativi, vengono analizzati per migliorare le offerte dei servizi e adattarle alle esigenze della comunità. Particolare attenzione è stata posta agli aspetti relazionali, professionali, organizzativi e strutturali.
I risultati dell'indagine sono fondamentali per allineare l'impegno quotidiano delle/dei professionisti alla realtà delle persone che accedono al Consultorio Familiare.

2. Metodologia impiegata per la somministrazione dei questionari

Per condurre l'indagine è stato utilizzato lo strumento Google Moduli di raccolta online. Per la distribuzione è stato generato un QR Code che le/gli utenti hanno potuto scansionare con il loro smartphone, accedendo così facilmente al questionario. Grazie a questa tecnologia, la raccolta dei dati è stata più rapida, sicura ed accurata .
Lo strumento scelto è un questionario costituito da dodici domande d' indagine a scala Likert, sei domande chiuse e tre domande aperte. Le aree analizzate sono state:

- l'organizzazione del servizio come ad esempio il servizio di prenotazione, i tempi di attesa, gli orari di apertura al pubblico e l'accessibilità;
- l'opinione dell'utenza riguardo al comfort e alla pulizia degli ambienti;
- il giudizio complessivo sul personale con cui la persona è entrata in contatto, valutando la cortesia, la disponibilità, la chiarezza delle informazioni e il rispetto della riservatezza personale;
- le osservazioni e i suggerimenti raccolti.

I dati personali raccolti sono stati aggregati e categorizzati secondo: sesso, età, nazionalità, stato civile, titolo di studio e professione.

3. Analisi dei risultati

I dati sono stati analizzati attraverso il conteggio delle risposte e la relativa media campionaria espressa in %. Di seguito si riportano i dati raccolti per sede consultoriale.

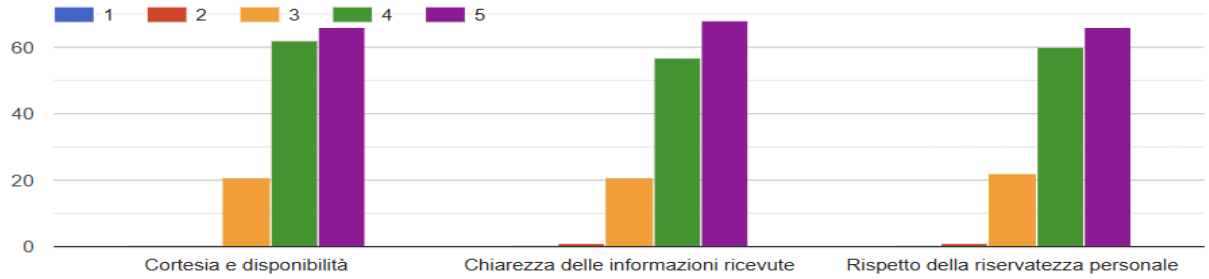
3.1. Consultorio Familiare di Brescia Centro

Al questionario hanno aderito 166 utenti e solo l'1% non ha voluto proseguire nella compilazione.
Alla prima domanda "Quanto è soddisfatta/o dei seguenti aspetti?" l'utenza si è così distribuita:

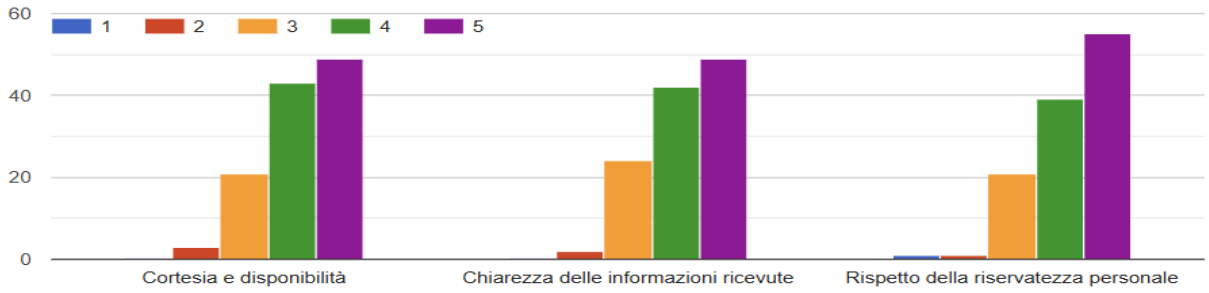
- "servizio di prenotazione" (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute) il 72.7 % dei rispondenti è molto soddisfatta/o, il 18.2% è soddisfatta/o, l'8.5 % è abbastanza soddisfatta/o, mentre lo 0.6% è risultato poco soddisfatta/o;
- "orario di apertura del Servizio rispetto ai suoi impegni personali" il 66.7 % è molto soddisfatta/o, il 25.5 % è soddisfatta/o, il 5.9% è abbastanza soddisfatta/o, il 2.9% è poco soddisfatta/o, mentre il 2% è per nulla soddisfatta/o;
- "accessibilità, il comfort e la pulizia degli ambienti (sale visite, servizi igienici, etc.)" il 66.1 % è molto soddisfatta/o, il 24.8 % è soddisfatta/o, il 4.8 % è abbastanza soddisfatta/o, il 3% è poco soddisfatta/o mentre l'1.2% è per nulla soddisfatta/o.

Di seguito viene rappresentata graficamente la valutazione che l'utenza ha assegnato a ciascun professionista in termini di cortesia e disponibilità, chiarezza delle informazioni ricevute e rispetto della riservatezza personale.

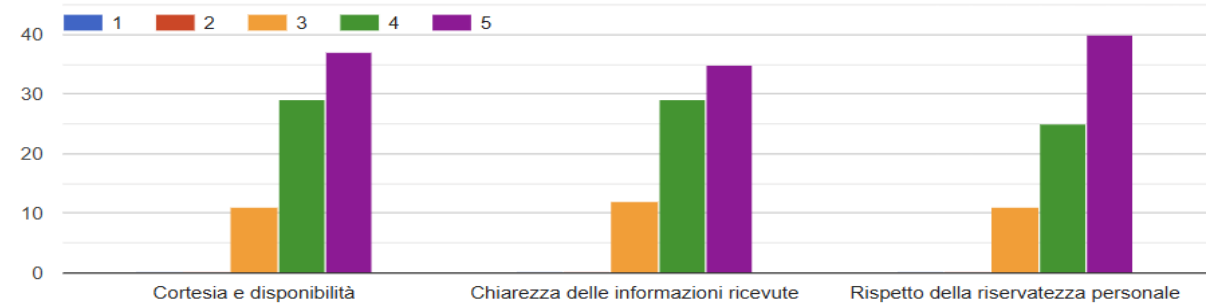
Ostetrica



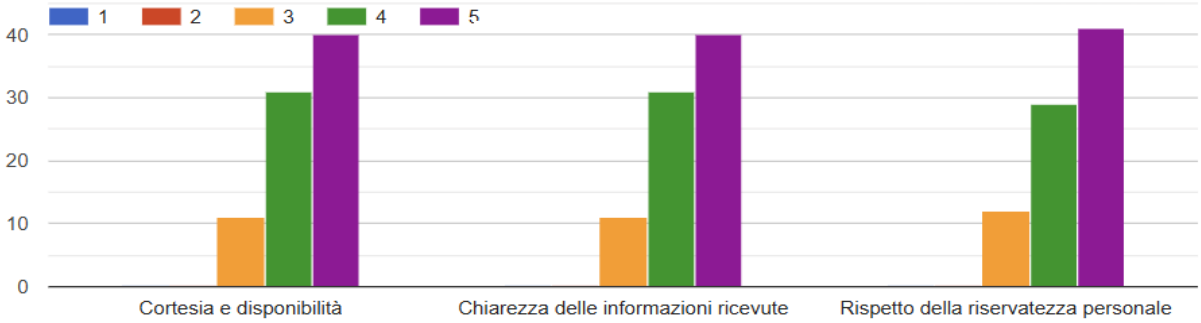
Ginecologa/o



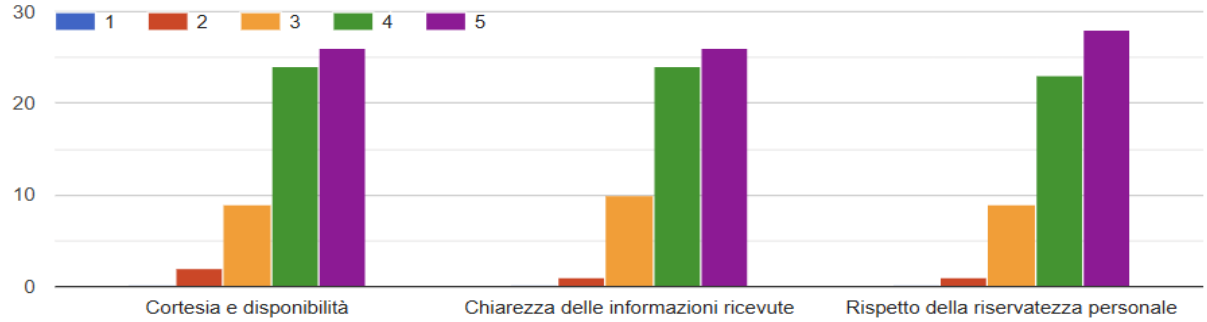
Assistente Sociale



Assistente Sanitaria



Psicologa/o



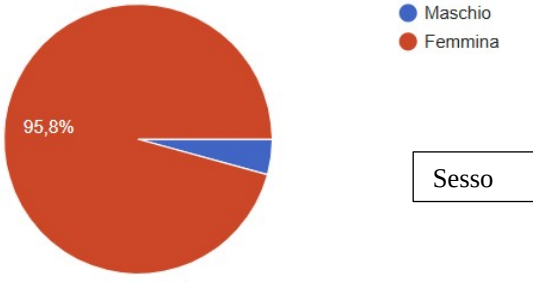
Legenda:
1)per nulla soddisfatta/o; 2)poco soddisfatta/o; 3)abbastanza soddisfatta/o; 4)soddisfatta/o; 5)molto soddisfatta/o

Complessivamente, rispetto al rapporto con i professionisti, l'utenza si è ritenuta per l'84.2% molto soddisfatta, per il 12.7 % soddisfatta, per il 2.4% poco soddisfatta e per lo 0.6% per nulla soddisfatta.
Le nuove/i utenti (57%) hanno inoltre espresso il proprio parere riguardo:

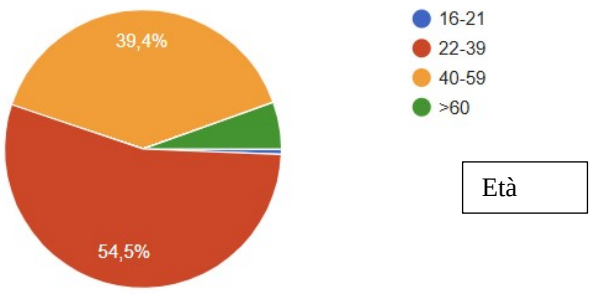
- *accoglienza*, il 77.6% si è detto molto soddisfatta/o, il 19.4% soddisfatta/o, il 2.4% abbastanza soddisfatta/o mentre lo 0.6% poco soddisfatta/o;
- *prestazioni ricevute rispetto alle proprie aspettative*, il 78.2% è molto soddisfatta/o, il 19.4% è soddisfatta/o e il restante 2.4% è abbastanza soddisfatta/o.

Informazioni demografiche

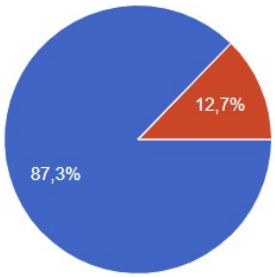
L'utenza che ha aderito al questionario è una popolazione per il 95.8% femminile e per il restante 4.2% maschile. Di seguito si riportano graficamente le informazioni generali raccolte.

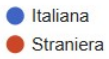


Sesso

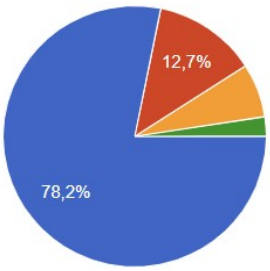


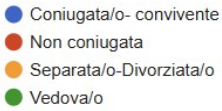
Età



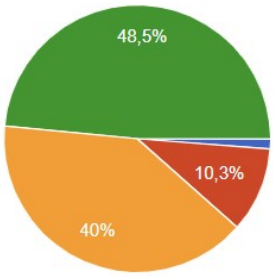


Nazionalità

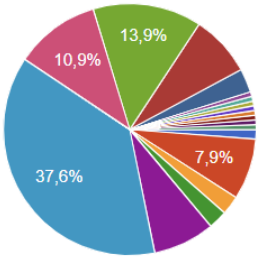


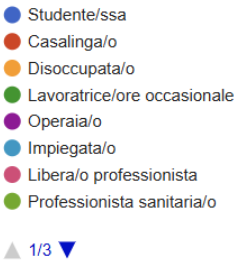


Stato Civile



Titolo di studio

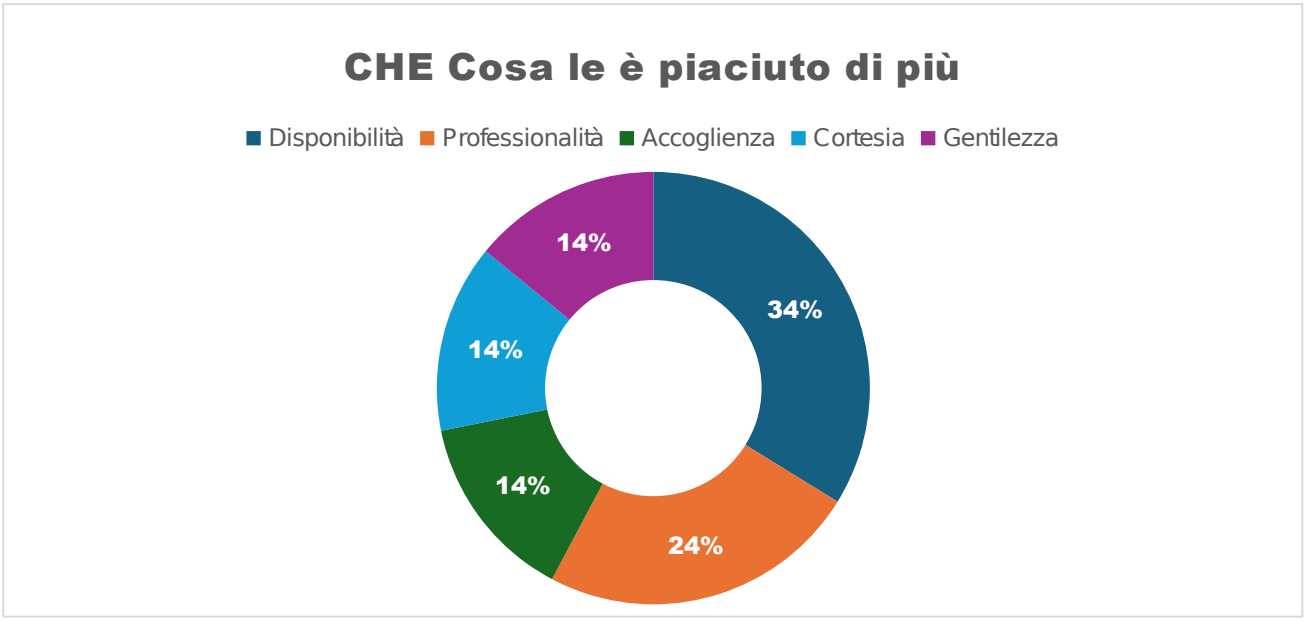




Professione

Domande aperte

Alla domanda “Cosa le è piaciuto di più” hanno risposto 73 persone. Per la raccolta dati sono state individuate le parole chiave che sono comparse più frequentemente ed è stata calcolata la percentuale. Di seguito viene presentato graficamente il risultato ottenuto:



Alla domanda “ Ci sono suggerimenti per migliorare il servizio” hanno risposto 20 persone e sono stati individuate quattro categorie: Relazione, struttura, organizzazione e nessun suggerimento.

Relazione (10%)	Ascolto, sensibilità e meno giudizio Accoglienza alla reception
Struttura(15%)	migliorare/aggiornare gli spazi fisici migliorare la pulizia disponibilità di un parcheggio non a pagamento
Organizzazione(35 %)	inviare gli inviti agli screening via mail diversificare le tematiche degli incontri pomeridiani sponsorizzare di più i servizi offerti maggior chiarezza sulla documentazione da portare ampliare l’orario di prenotazione delle visite non fissare gli appuntamenti alla stessa ora ma distanziarli tra loro più corsi di coppia per la preparazione alla nascita
Nessun suggerimento(40%)	

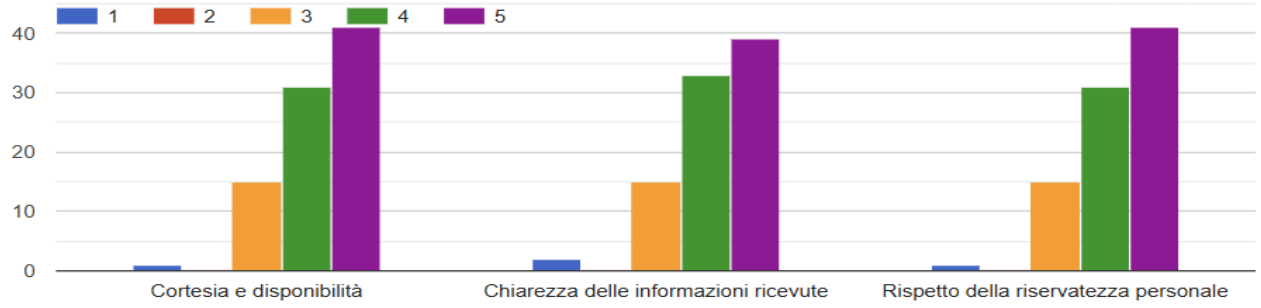
3.2. Consultorio Familiare via Paganini

Al questionario hanno aderito 103 utenti e solo l'1% non ha voluto proseguire nella compilazione.
Alla prima domanda "Quanto è soddisfatta/o dei seguenti aspetti?" l'utenza si è così distribuita:

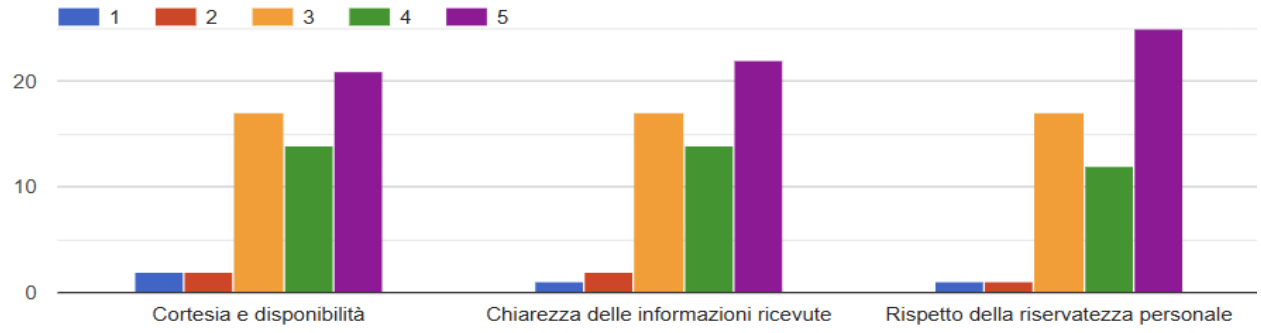
- "servizio di prenotazione" (Orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute) il 69.6 % è molto soddisfatta/o, il 23.5 % è soddisfatta/o, il 4.9 % è abbastanza soddisfatta/o, l'1% è poco soddisfatta/o mentre l'1% per nulla soddisfatta/o;
- "tempo di attesa che è intercorso tra la sua richiesta e l'appuntamento", il 68.6% è molto soddisfatta/o, il 20.6 % è soddisfatta/o, il 4.9 % è abbastanza soddisfatta/o, l'1% è poco soddisfatta/o mentre il 4.9% per nulla soddisfatta/o;
- "orario di apertura del Servizio rispetto ai suoi impegni personali" il 63.7 % è molto soddisfatta/o, il 25.5 % è soddisfatta/o, il 5.9% è abbastanza soddisfatta/o, il 2.9% è poco soddisfatta/o, mentre il 2% è per nulla soddisfatta/o;
- "accessibilità, il comfort e la pulizia degli ambienti (Sale visite, servizi igienici, etc.)" il 55.9 % è molto soddisfatta/o, il 26.5 % è soddisfatta/o, il 12.7 % è abbastanza soddisfatta/o, il 3.9% è poco soddisfatta/o mentre l'1% per nulla soddisfatta/o.

Di seguito viene rappresentata graficamente la valutazione che l'utenza ha assegnato a ciascun professionista in termini di cortesia e disponibilità, chiarezza delle informazioni ricevute e rispetto della riservatezza personale.

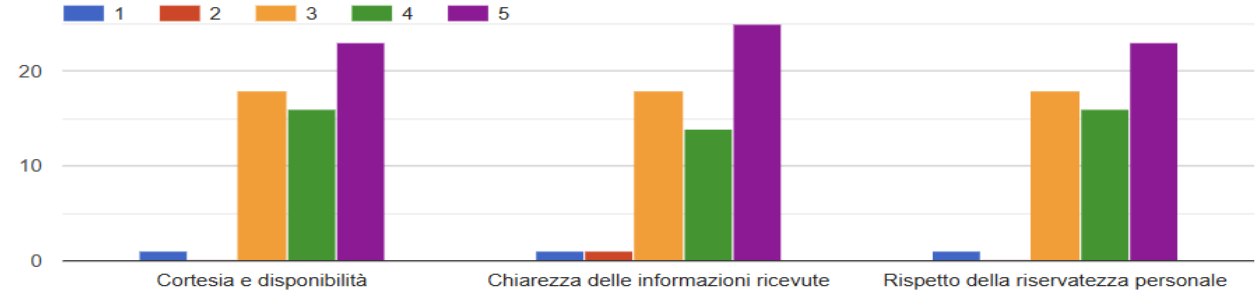
Ostetrica



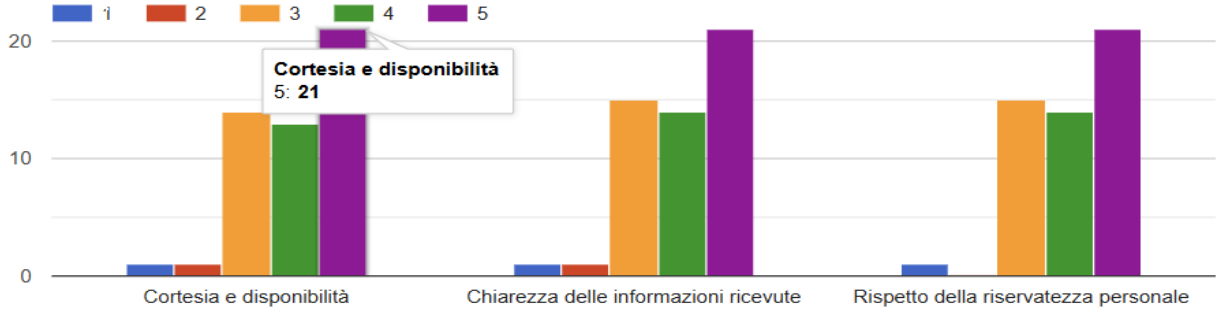
Ginecologa/o



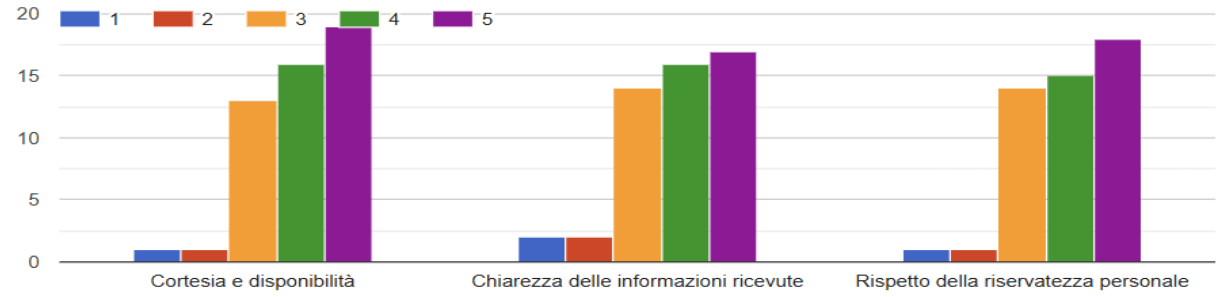
Assistente Sociale



Assistente Sanitaria



Psicologa/o



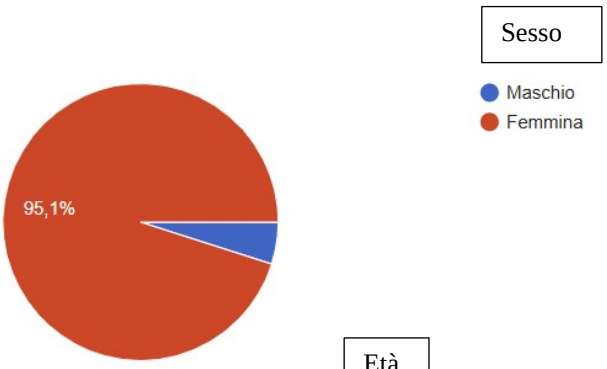
Legenda:
1)per nulla soddisfatta/o; 2)poco soddisfatta/o; 3)abbastanza soddisfatta/o; 4)soddisfatta/o; 5)molto soddisfatta/o

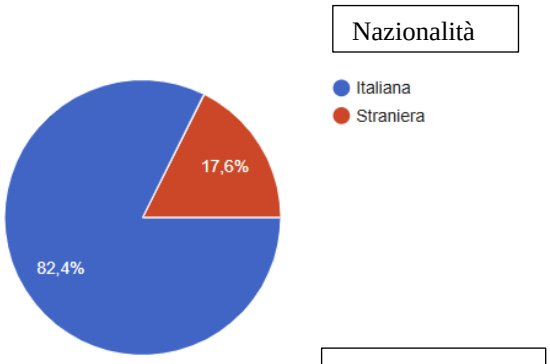
Complessivamente rispetto, al rapporto con i professionisti, l'utenza si è ritenuta per l'85.3% molto soddisfatta, per il 12.7 % soddisfatta, per il 2% poco soddisfatta e per l'1% per nulla soddisfatta.
Le nuove/i utenti (62.7%) hanno inoltre espresso il loro parere riguardo:

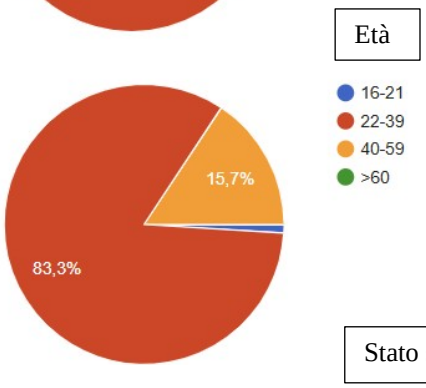
- accoglienza, l'82.4% si è detto molto soddisfatta/o, il 15.7% soddisfatta/o, l'1% abbastanza soddisfatta/o mentre l' 1% per nulla soddisfatta/o;
- prestazioni ricevute rispetto alle proprie aspettative, l'81% è molto soddisfatta/o, il 16% soddisfatta/o, l' 1% abbastanza soddisfatta/o, l' 1% poco soddisfatta/o mentre il restante 1% per nulla soddisfatta/o.

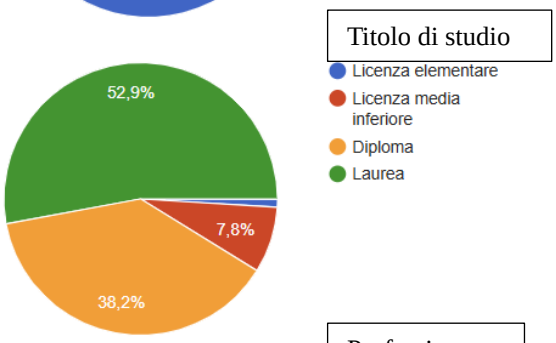
Informazioni demografiche

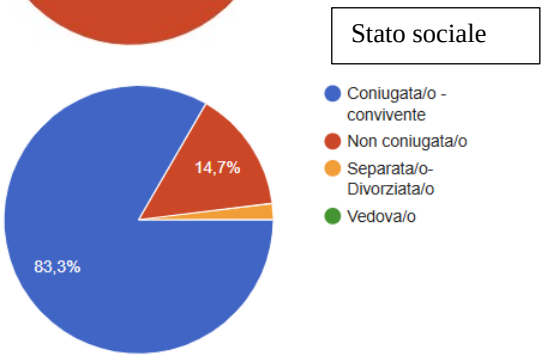
L'utenza che ha aderito al questionario è una popolazione per il 95.1% femminile e per il restante maschile. Di seguito si riportano graficamente le informazioni generali raccolte.

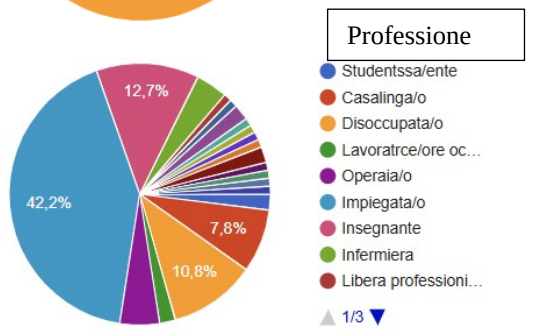




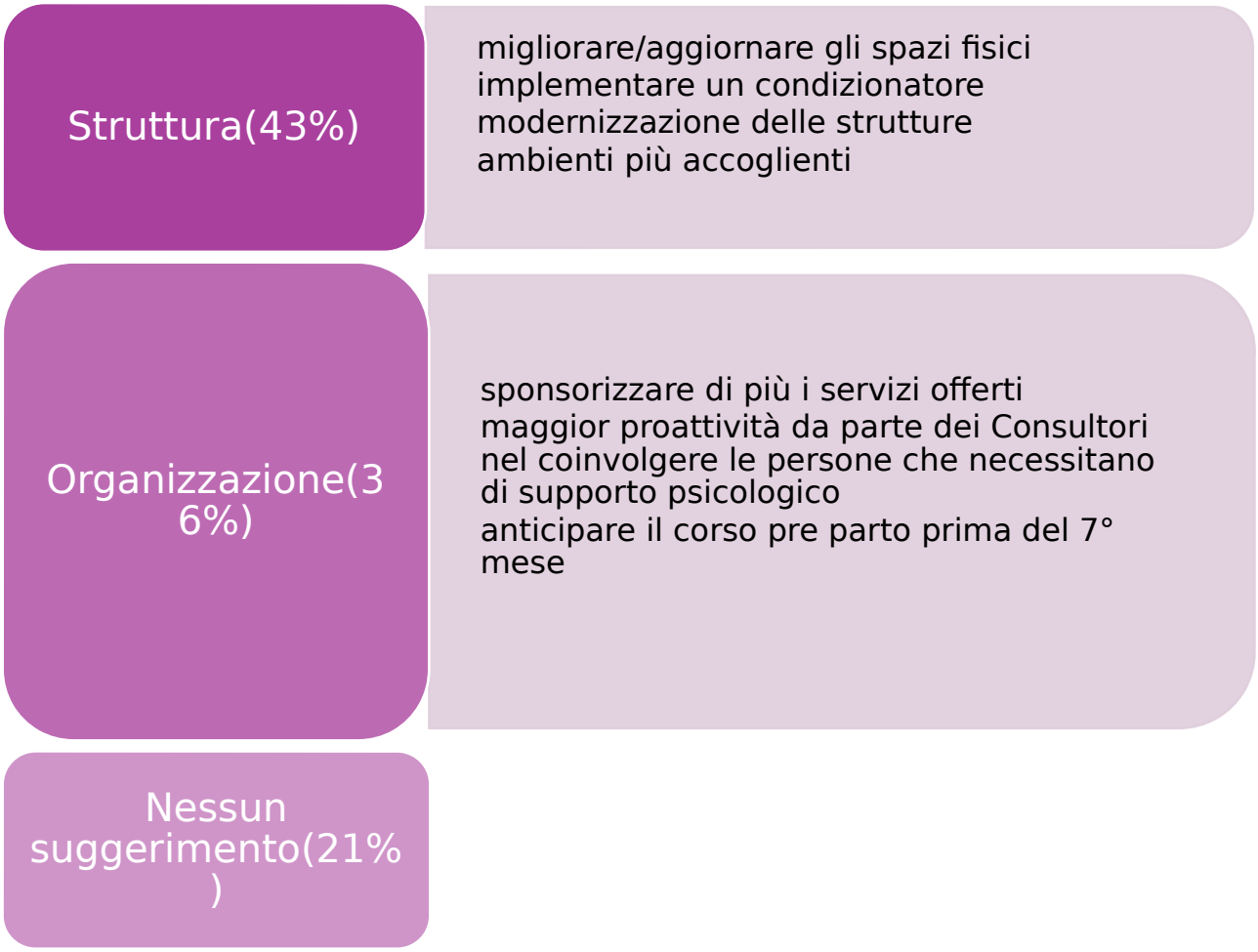








Alla domanda “Ci sono suggerimenti per migliorare il servizio” hanno risposto 19 persone e sono stati individuate tre categorie: struttura, organizzazione e nessun suggerimento.



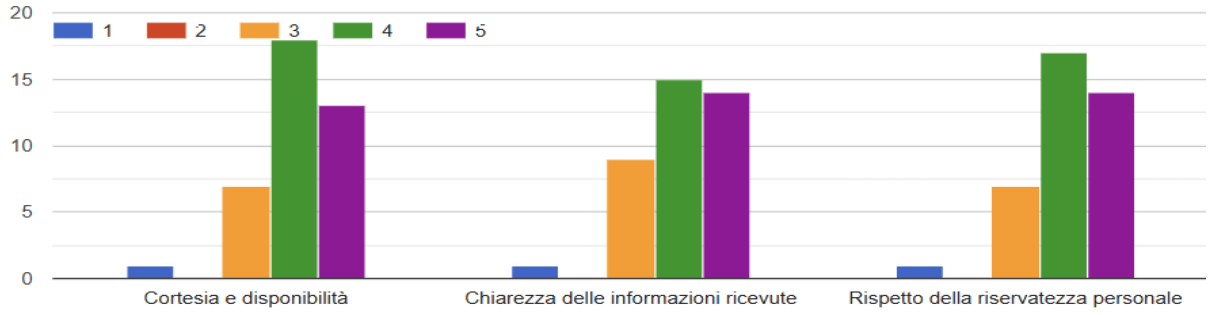
3.3. Consultorio Familiare di Roncadelle

Al questionario hanno aderito 40 utenti. Alla prima domanda “Quanto è soddisfatta/o dei seguenti aspetti?” l’utenza si è così distribuita:

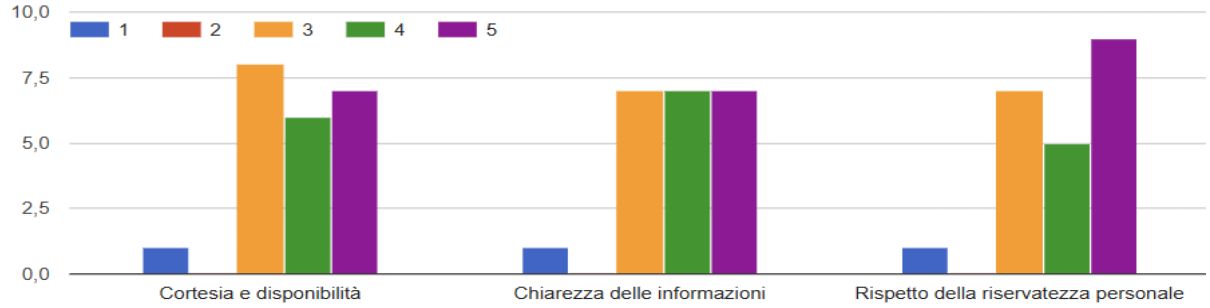
- “servizio di prenotazione” (Orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute) l’ 80 % è molto soddisfatta/o, il 15 % è soddisfatta/o, il 2.5% è abbastanza soddisfatta/o mentre il 2.5% è per nulla soddisfatta/o;
- “orario di apertura del Servizio rispetto ai suoi impegni personali”, l’82.5% è molto soddisfatta/o, il 5 % è soddisfatta/o, il 7.5 % è abbastanza soddisfatta/o, il 2.5% è poco soddisfatta/o mentre il 2.5% per nulla soddisfatta/o;
- “tempo di attesa che è intercorso tra la sua richiesta e l'appuntamento” il 70 % è molto soddisfatta/o, il 15 % è soddisfatta/o, il 7.5 % è abbastanza soddisfatta/o, il 5% è poco soddisfatta/o mentre il 2.5% è per nulla soddisfatta/o.

Di seguito viene rappresentata graficamente la valutazione che l’utenza ha assegnato a ciascun professionista in termini di cortesia e disponibilità, chiarezza delle informazioni ricevute e rispetto della riservatezza personale.

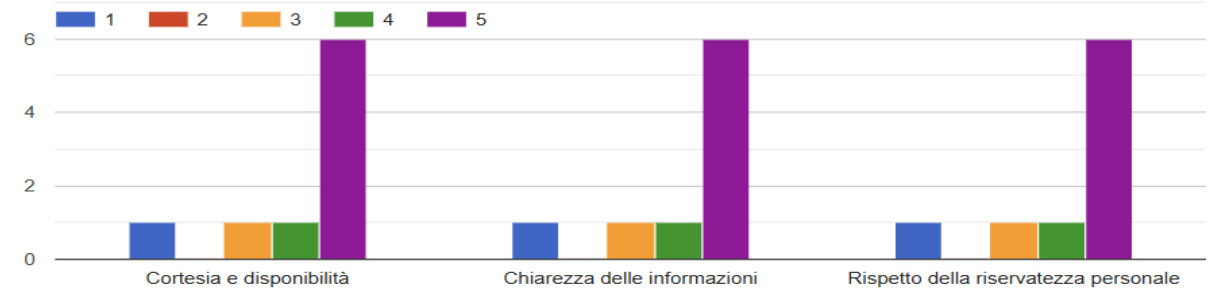
Ostetrica



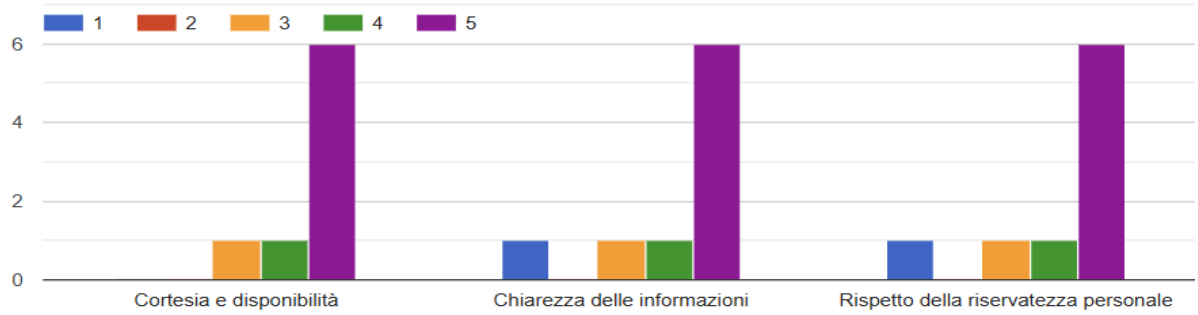
Ginecologa/o



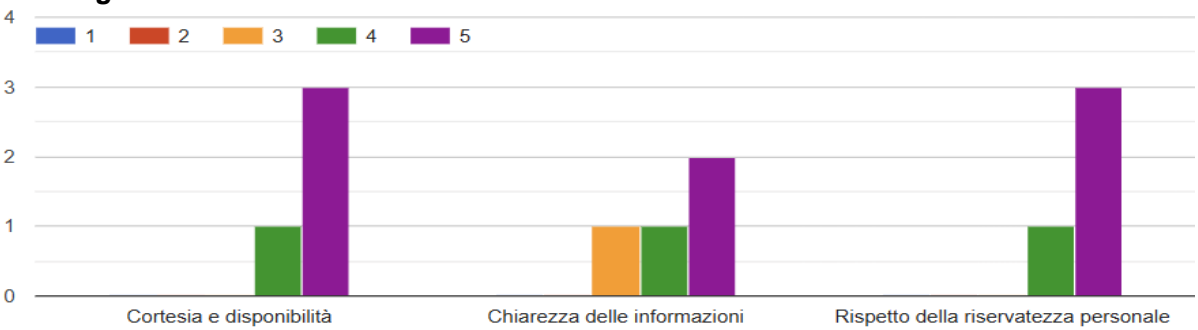
Assistente Sociale



Assistente Sanitaria



Psicologa/o



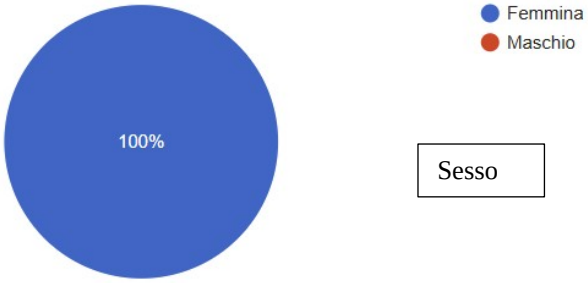
Legenda:
1)per nulla soddisfatta/o; 2)poco soddisfatta/o; 3)abbastanza soddisfatta/o; 4)soddisfatta/o; 5)molto soddisfatta/o

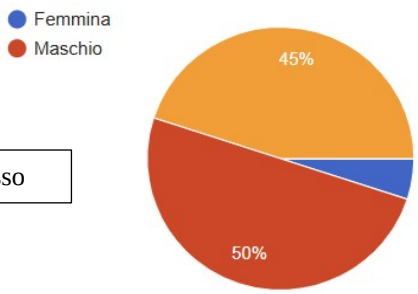
Complessivamente, rispetto al rapporto con i professionisti, l'utenza si è ritenuta per l'87.5% molto soddisfatta, per il 7.5 % soddisfatta, per il 2.5% abbastanza soddisfatta e per il 2.5% per nulla soddisfatta.
Le nuove/i utenti (35%) hanno inoltre espresso il loro parere riguardo:

- accoglienza il 85% si è detto molto soddisfatta/o, il 10% soddisfatta/o, il 2.5% abbastanza soddisfatta/o mentre il 2.5% per nulla soddisfatta/o;
- prestazioni ricevute rispetto alle proprie aspettative il 90% è molto soddisfatta/o, il 5% soddisfatta/o, il 2.5% abbastanza soddisfatta/o mentre il restante 2.5% per nulla soddisfatta/o.

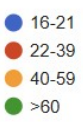
Informazioni demografiche

L'utenza che ha aderito al questionario è una popolazione totalmente femminile. Di seguito si riportano graficamente le informazioni generali raccolte.

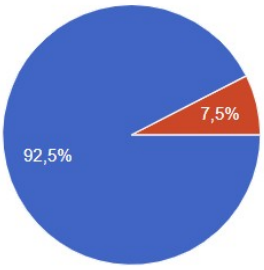




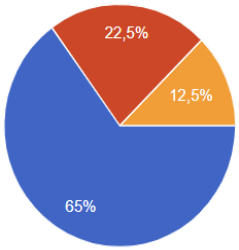
Sesso

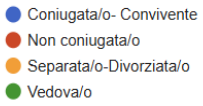


Età

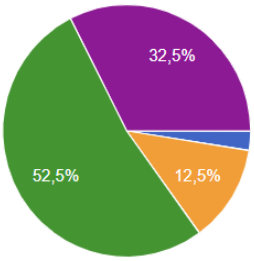


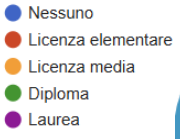
Nazionalità



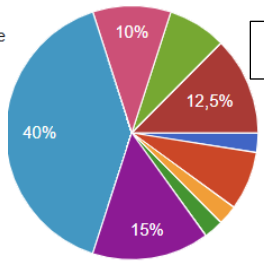


Stato sociale

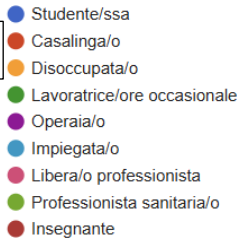




Titolo di studio



Professione



Domande aperte

Alla domanda “Cosa le è piaciuto di più” hanno risposto 23 persone. Per la raccolta dati sono state individuate le parole chiave che sono comparse più frequentemente e sono state raggruppate nelle macroaree della relazione, struttura e organizzazione. A seguire è stata calcolata la percentuale per ciascuno, tenendo in considerazione che tre risposte sono riconducibili a più macroaree. Di seguito viene presentato graficamente il risultato ottenuto:

Ciascuna Macroarea contiene al suo interno le seguenti parole chiave:

- **Relazione:** disponibilità; gentilezza; rapporto; cortesia; professionalità; attenzione.
- **Struttura:** accoglienza; ambiente accogliente.
- **Organizzazione:** corsi; organizzazione degli incontri; contatto mediante strumento “*what’s app*”; continuità e presa in carico.

Alla domanda “Ci sono suggerimenti per migliorare il servizio” hanno risposto 4 persone.
Risulta fondamentale continuare ad organizzare e coinvolgere le neo mamme, offrendo loro supporto nel periodo post parto e comunicando in modo chiaro e completo i servizi e percorsi assistenziali disponibili.

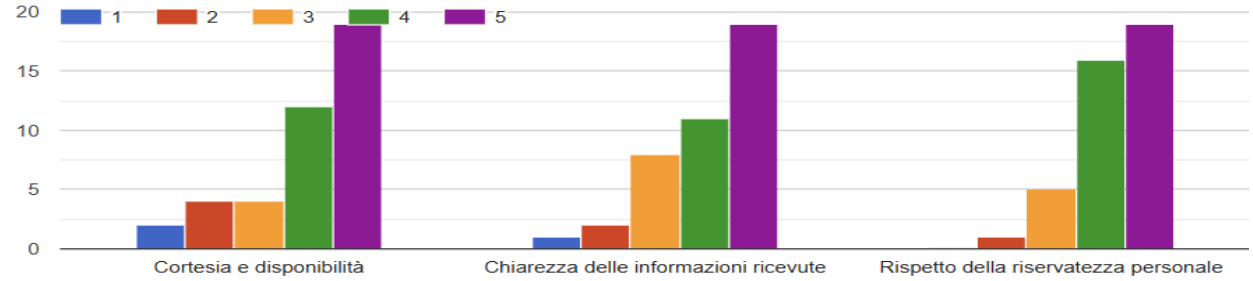
3.4. Consultorio Familiare di Gussago

Al questionario hanno aderito 42 utenti. Alla prima domanda “Quanto è soddisfatta/o dei seguenti aspetti?” l’utenza si è così distribuita:

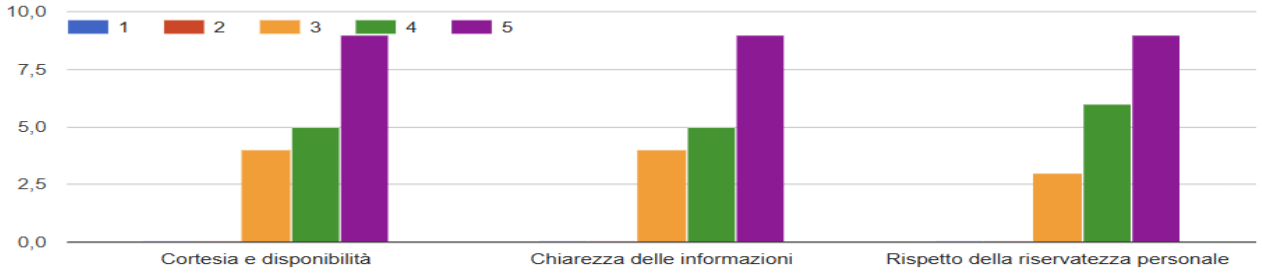
- “servizio di prenotazione” (Orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute), il 59.5 % è molto soddisfatta/o, il 23.8 % è soddisfatta/o, l’11.9 % è abbastanza soddisfatta/o mentre il 4.8% è poco soddisfatta/o;
- “orario di apertura del Servizio rispetto ai suoi impegni personali”, il 54.8 % è molto soddisfatta/o, il 26.2 % è soddisfatta/o, il 16.7 % è abbastanza soddisfatta/o mentre il 2.4% è poco soddisfatta/o;
- “tempo di attesa che è intercorso tra la sua richiesta e l'appuntamento”, il 57.1 % è molto soddisfatta/o, il 28.6 % è soddisfatta/o, l’ 11.9 % è abbastanza soddisfatta/o mentre il 2.4% è poco soddisfatta/o;
- “accessibilità, il comfort e la pulizia degli ambienti (Sale visite, servizi igienici, etc.)”, il 57.1 % è molto soddisfatta/o, il 23.8 % è soddisfatta/o, il 14.3 % è abbastanza soddisfatta/o mentre il 4.8% è poco soddisfatta/o.

Di seguito viene rappresentata graficamente la valutazione che l’utenza ha assegnato a ciascun professionista in termini di cortesia e disponibilità, chiarezza delle informazioni ricevute e rispetto della riservatezza personale.

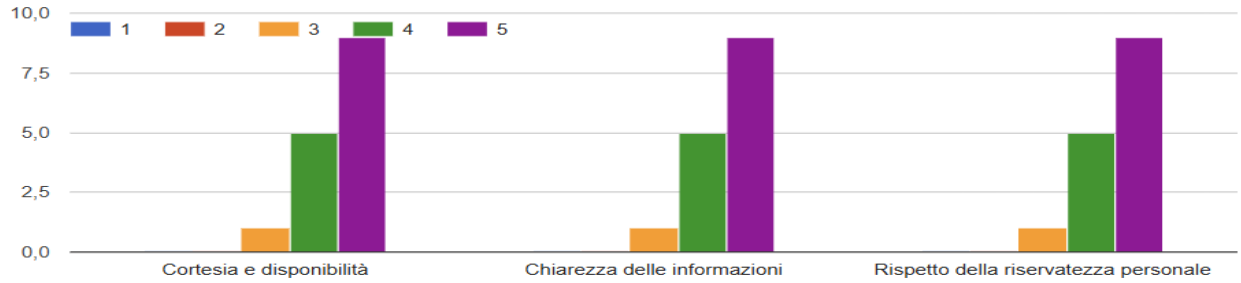
Ostetrica



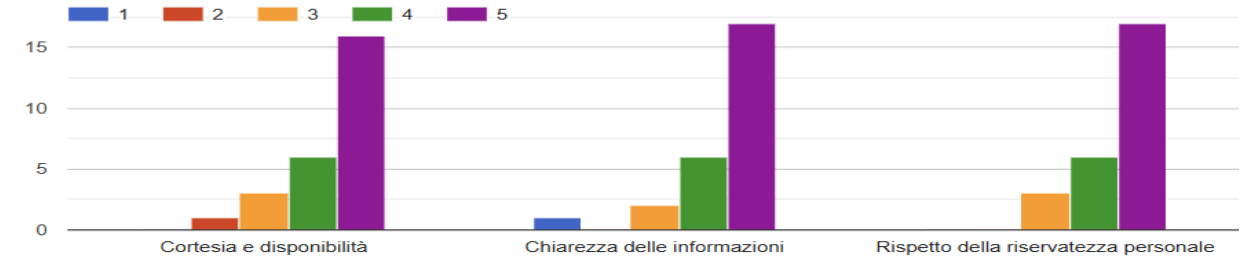
Ginecologa/o



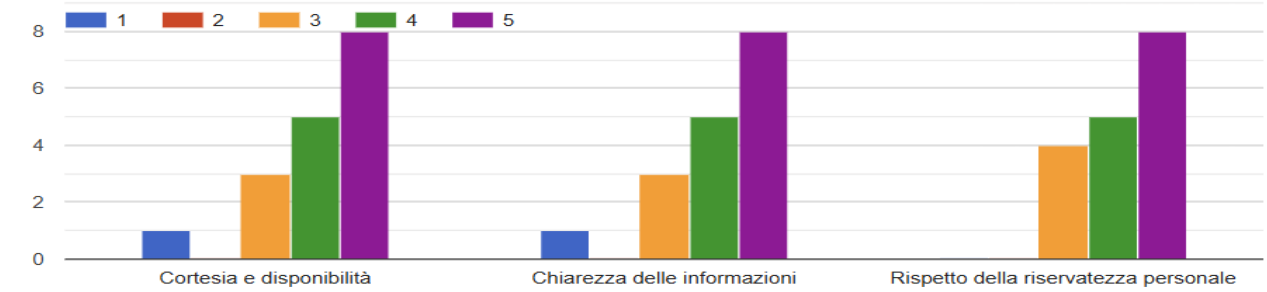
Assistente Sociale



Assistente Sanitaria



Psicologa/o



Legenda:
1)per nulla soddisfatta/o; 2)poco soddisfatta/o; 3)abbastanza soddisfatta/o; 4)soddisfatta/o; 5)molto soddisfatta/o

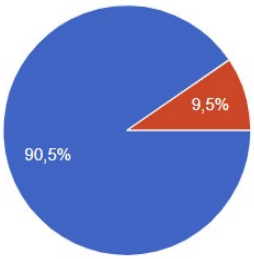
Complessivamente, rispetto al rapporto con i professionisti, l'utenza si è ritenuta per il 71.4% molto soddisfatta, per il 16.7 % soddisfatta, per il 9.5% abbastanza soddisfatta e per il 2.4% poco soddisfatta.
Le nuove/i utenti (69%) hanno inoltre espresso il loro parere riguardo:

- accoglienza, il 69% si è detto molto soddisfatta/o, il 19% soddisfatta/o, il 7.1% abbastanza soddisfatta/o mentre il 4.8% poco soddisfatta/o;
- prestazioni ricevute rispetto alle proprie aspettative, il 75.6% è molto soddisfatta/o, il 14.6% soddisfatta/o, il 4.9% abbastanza soddisfatta/o mentre il restante 4.9% poco soddisfatta/o.

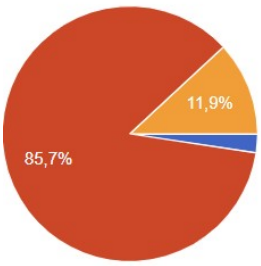
Informazioni demografiche

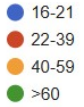
L'utenza che ha aderito al questionario è una popolazione totalmente femminile con una prevalenza dell'età tra i 22 e 39 anni (85.7%). Di seguito si riportano graficamente le informazioni generali raccolte.

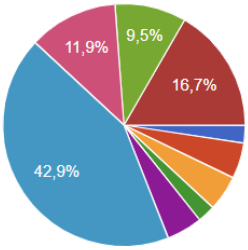
Sesso

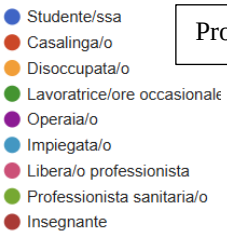


Età

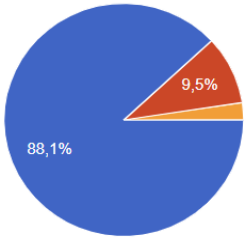


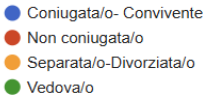




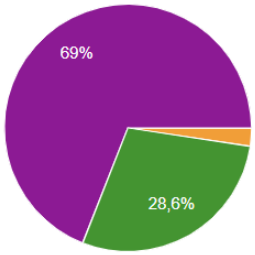


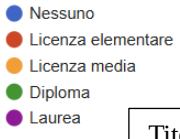
Professione





Stato civile





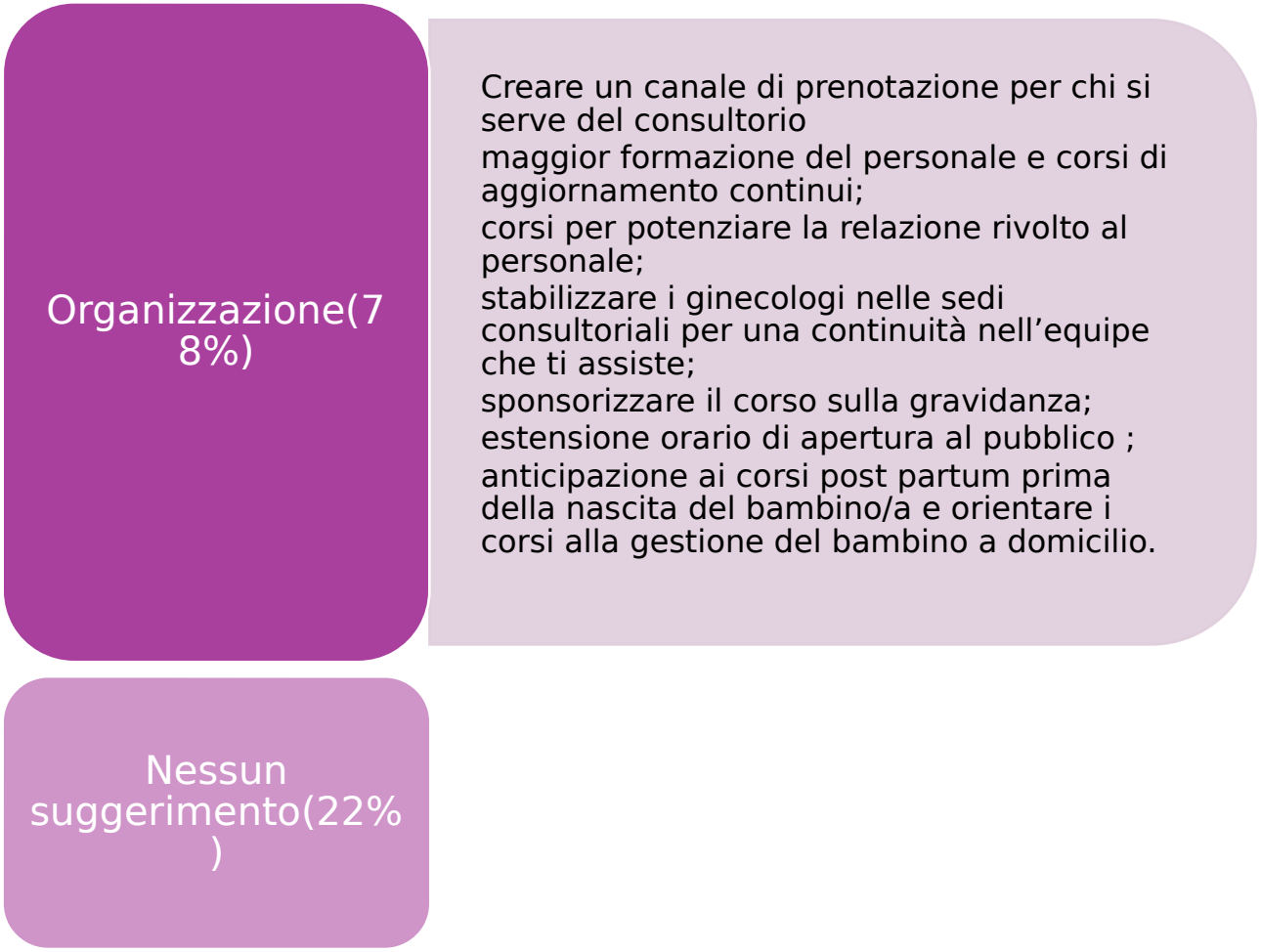
Titolo di studio

Domande aperte

Alla domanda “Cosa le è piaciuto di più” hanno risposto 21 persone. Per la raccolta dati sono state individuate le parole chiave che sono comparse più frequentemente e sono state raggruppate nelle macroaree della relazione, struttura e organizzazione. A seguire è stata calcolata la percentuale per ciascuno. Di seguito viene presentato graficamente il risultato ottenuto:

Il personale ostetrico è risultato essere molto professionale, umano e disponibile; infatti, sono reperibili per ogni dubbio. La disponibilità, preparazione e prontezza delle operatrici è molto apprezzata, così come la disponibilità tramite whatsapp e telefonate anche nel weekend. I partecipanti ai gruppi per l'allattamento e i primi mesi dei bambini si sono sentiti supportati, accolti e aiutati nel superare le difficoltà della maternità. L'accoglienza del personale, la velocità nei servizi e la flessibilità offerta sono aspetti molto positivi evidenziati dalle utenti.

Alla domanda “Ci sono suggerimenti per migliorare il servizio” hanno risposto 19 persone e sono stati individuate tre categorie: struttura, organizzazione e nessun suggerimento.



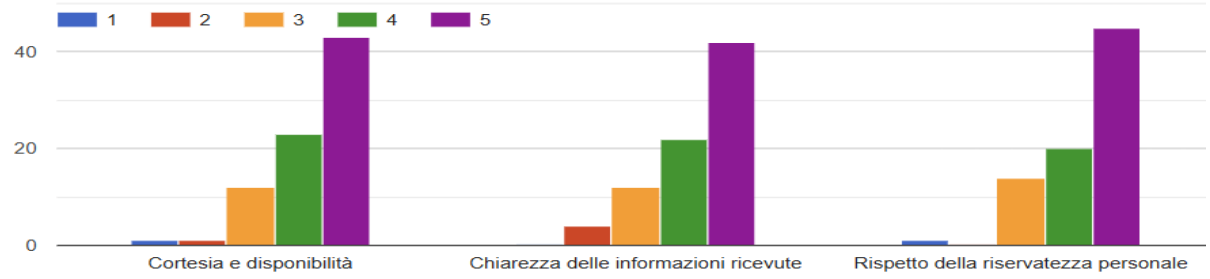
3.5. Consultorio Familiare di Rezzato

Al questionario hanno aderito 82 utenti. Alla prima domanda “Quanto è soddisfatta/o dei seguenti aspetti?” l’utenza si è così distribuita:

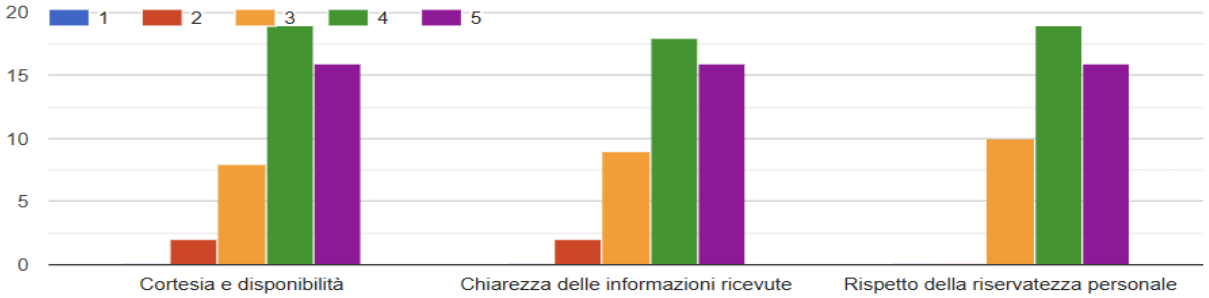
- “servizio di prenotazione” (Orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute), il 54.9 % è molto soddisfatta/o, il 35.4% è soddisfatta/o, l’8.5 % è abbastanza soddisfatta/o mentre il 1.2% è poco soddisfatta/o;
- “tempo di attesa che è intercorso tra la sua richiesta e l'appuntamento”, il 55.1% è molto soddisfatta/o, il 30.8 % è soddisfatta/o, il 12.8 % è abbastanza soddisfatta/o mentre il 1.3% è per nulla soddisfatta/o;
- “orario di apertura del Servizio rispetto ai suoi impegni personali” il 43.9 % è molto soddisfatta/o, il 34.1 % è soddisfatta/o, l’11 % è abbastanza soddisfatta/o, l’8.5% è poco soddisfatta/o mentre il restante 2.4% dice di essere per nulla soddisfatta/o;
- “accessibilità, il comfort e la pulizia degli ambienti (Sale visite, servizi igienici, etc.)” il 41.5 % è molto soddisfatta/o, il 39 % è soddisfatta/o, il 13.4 % è abbastanza soddisfatta/o, il 3.7% è poco soddisfatta/o mentre il 2.4 % per nulla soddisfatta/o.

Di seguito viene rappresentata graficamente la valutazione che l’utenza ha assegnato a ciascun professionista in termini di cortesia e disponibilità, chiarezza delle informazioni ricevute e rispetto della riservatezza personale.

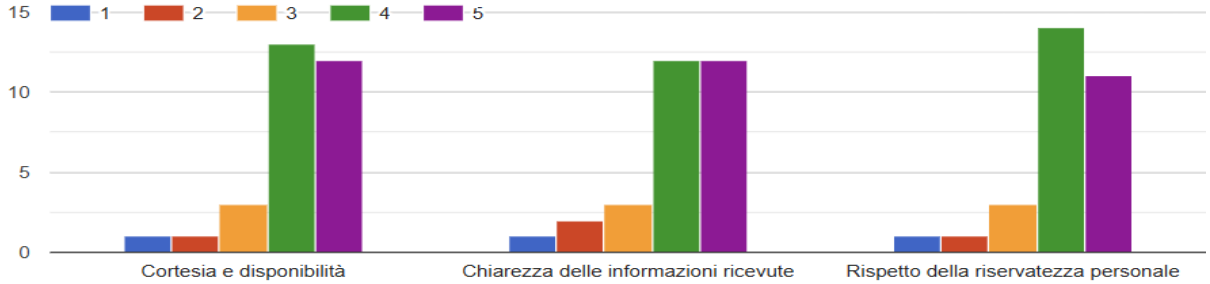
Ostetrica



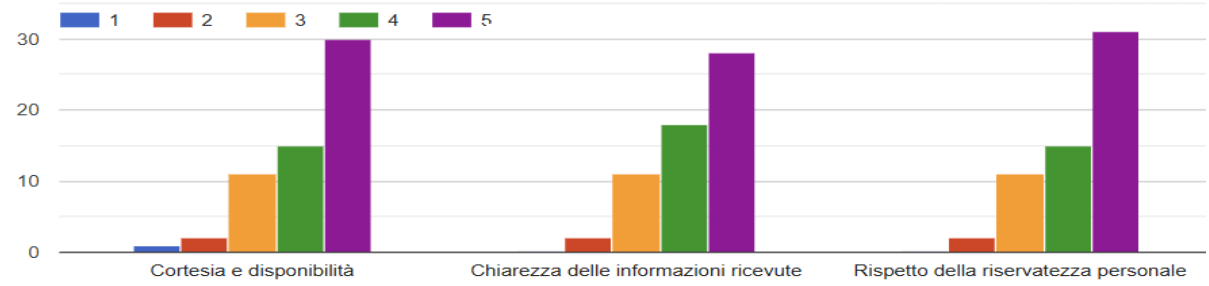
Ginecologa/o



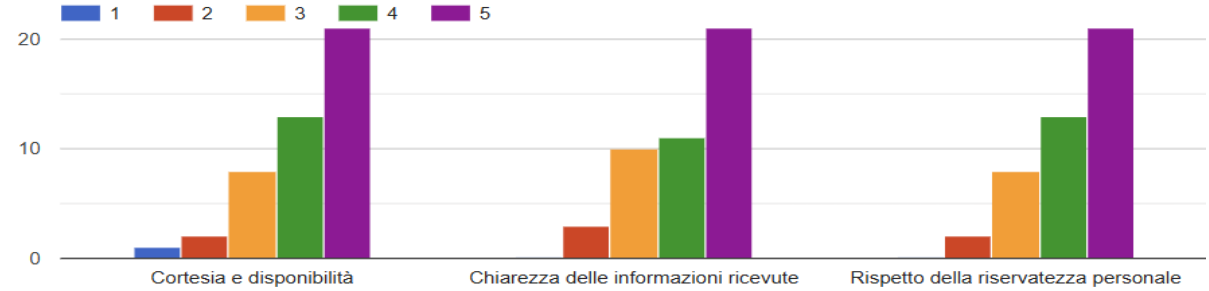
Assistente Sociale



Assistente Sanitaria



Psicologa/o



Legenda:

1)per nulla soddisfatta/o; 2)poco soddisfatta/o; 3)abbastanza soddisfatta/o; 4)soddisfatta/o; 5)molto soddisfatta/o

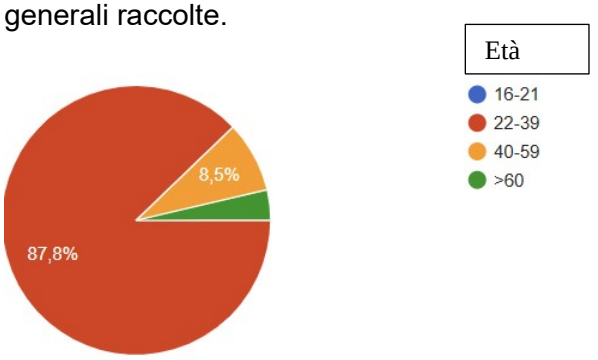
Complessivamente, rispetto al rapporto con i professionisti, l'utenza si è ritenuta per il 79.3% molto soddisfatta, per il 19.5 % soddisfatta, mentre per il 1.2% per nulla soddisfatta.

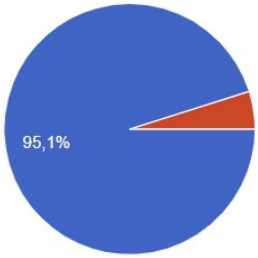
Le nuove/i utenti (48.8%) hanno inoltre espresso il loro parere riguardo:

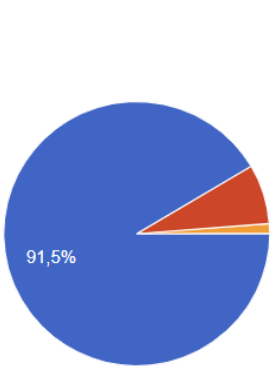
- accoglienza il 78% si è detto molto soddisfatta/o, il 19.5% soddisfatta/o, il 1.2% abbastanza soddisfatta/o mentre l'1.2% per nulla soddisfatta/o;
- prestazioni ricevute rispetto alle proprie aspettative il 75.6% è molto soddisfatta/o, il 20.7% soddisfatta/o, il 2.4% abbastanza soddisfatta/o mentre il restante 1.2% per nulla soddisfatta/o.

Informazioni demografiche

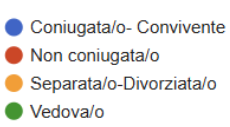
L'utenza che ha aderito al questionario è una popolazione per il 98.8 % femminile e con una prevalenza dell'età tra i 22 e 39 anni (87.8%). Di seguito si riportano graficamente le informazioni generali raccolte.



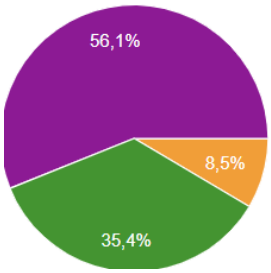


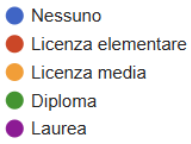


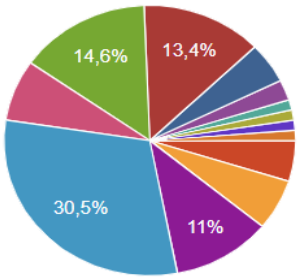
Stato civile

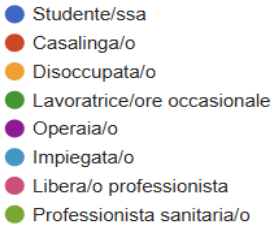


Titolo di studio









Professione

Domande aperte

Alla domanda “Cosa le è piaciuto di più” hanno risposto 36 persone. Per la raccolta dati sono state individuate le parole chiave che sono comparse più frequentemente e sono state raggruppate nelle macroaree della relazione, struttura e organizzazione. A seguire è stata calcolata la percentuale per ciascuno. Di seguito viene presentato graficamente il risultato ottenuto:

L’aspetto relazionale include: disponibilità degli operatori sanitari; informazioni chiare sull'allattamento; empatia; competenza; supporto post parto; puntualità; professionalità; gentilezza; dolcezza; serenità; accoglienza.

Sull’organizzazione gli/le utenti si sono dette/i soddisfatte/i per il: supporto psicologico gratuito; puntualità; corsi per genitori; incontri di gruppo; servizio telefonico; gruppo “*what’s app*” ed eventi per genitori.

Alla domanda “Ci sono suggerimenti per migliorare il servizio” hanno risposto 19 persone e sono stati individuate tre categorie: struttura, organizzazione e nessun suggerimento.

Relazione (6.6%)	Ascolto e meno giudizio
Struttura(6.7%)	migliorare/aggiornare gli spazi fisici; più sedie per sedersi;
Organizzazione(66.7%)	Ristrutturare il servizio e rivedere gli orari di apertura (specialmente per i servizi attivi solo la mattina, in orario lavorativo); corsi frontali sulla genitorialità; più corsi di disostruzione e sicurezza per genitori; preavviso programmazione e orari dei corsi; tempi di attesa del servizio psicologico adeguati; organizzare i gruppi per età del bimbo/a; aumentare corsi pomeridiani compatibilmente con gli orari lavorativi; sponsorizzare i corsi offerti;
Nessun suggerimento(20%)	

Sistema Socio Sanitario

Presidio Ospedale dei Bambini

Regione Lombardia

ASST Spedali Civili

Patient Experience

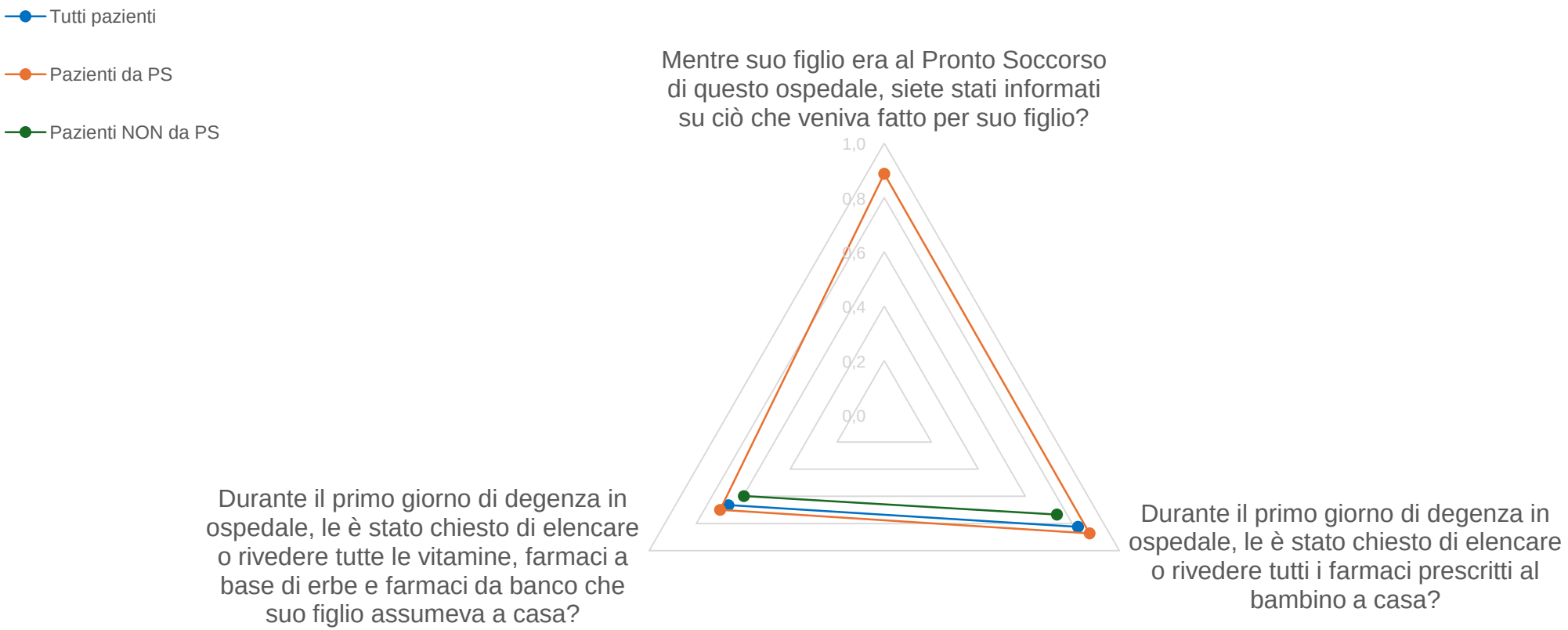
Da giugno a dicembre 2024

Anagrafica

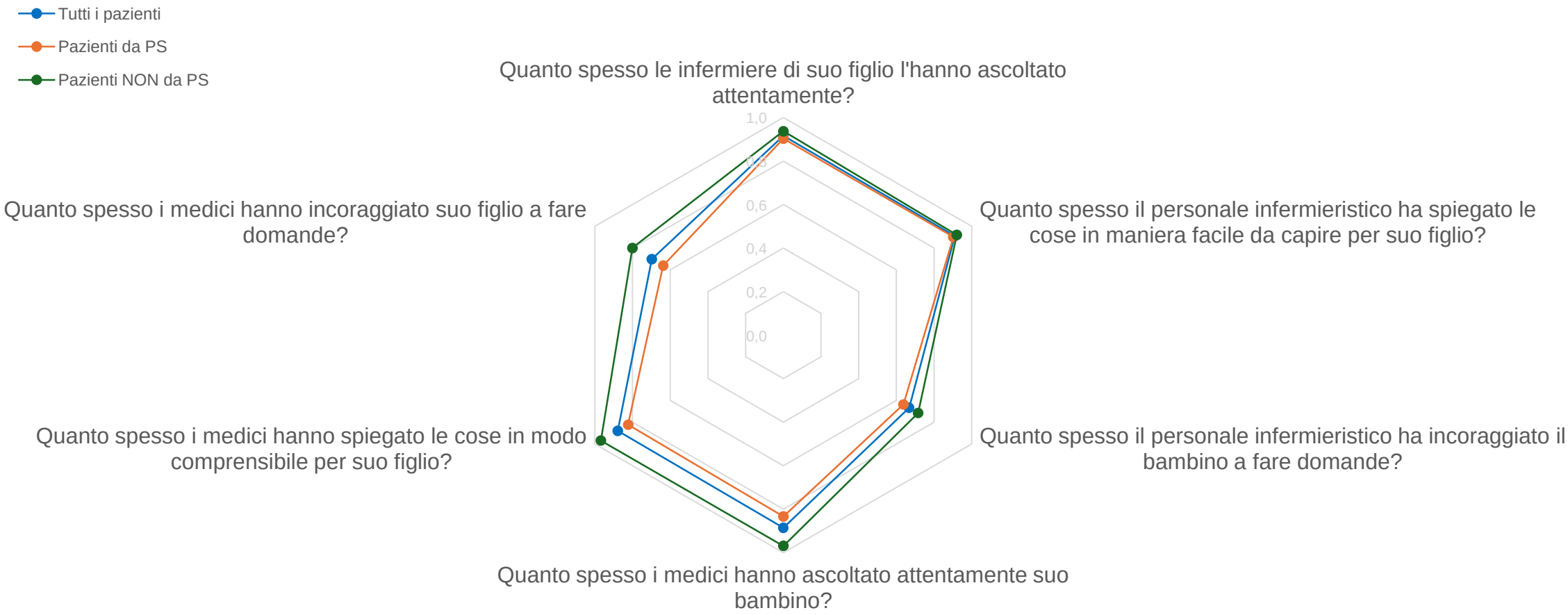
137 questionari

	Pazienti consapevoli	Pazienti NON consapevoli	Pazienti di OeG	TOTALE
Pazienti da PS	34	26	-	**60**
Pazienti NON da PS	21	12	-	**33**
Pazienti di OeG	-	-	44	**44**
TOTALE	**55**	**38**	**44**	**137**

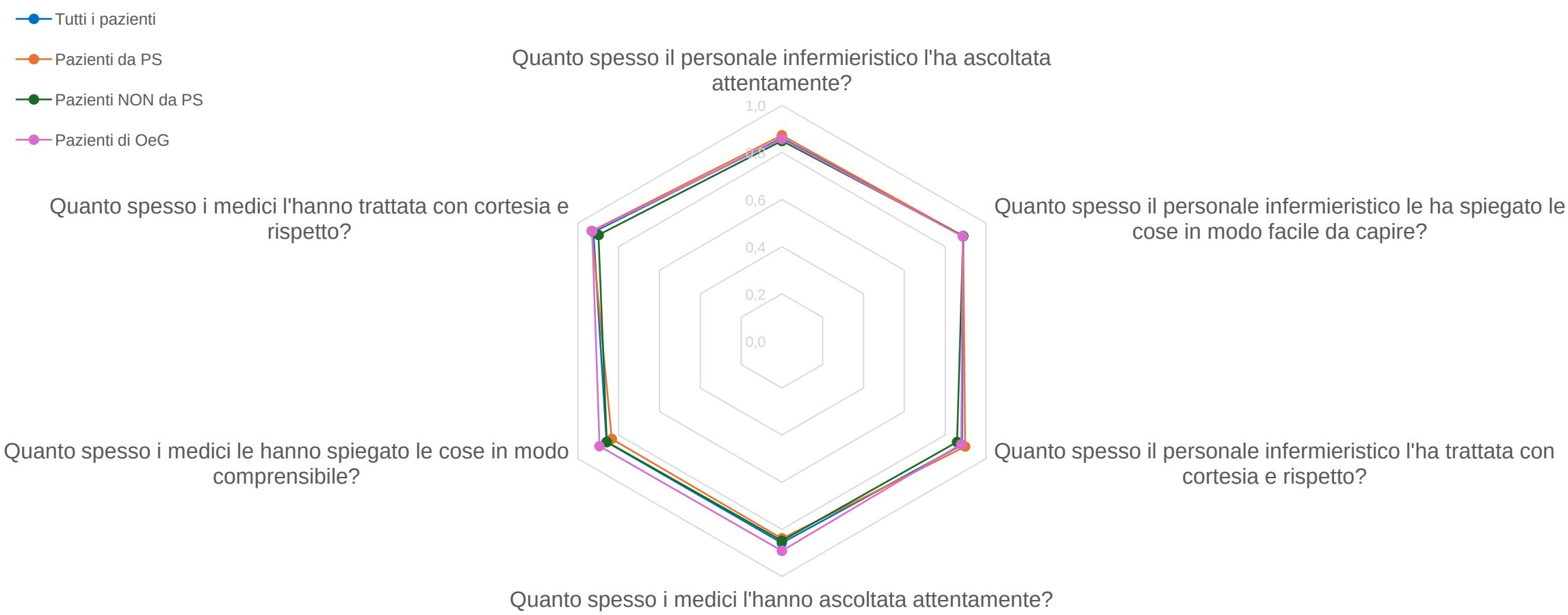
Il ricovero di suo figlio in questo ospedale



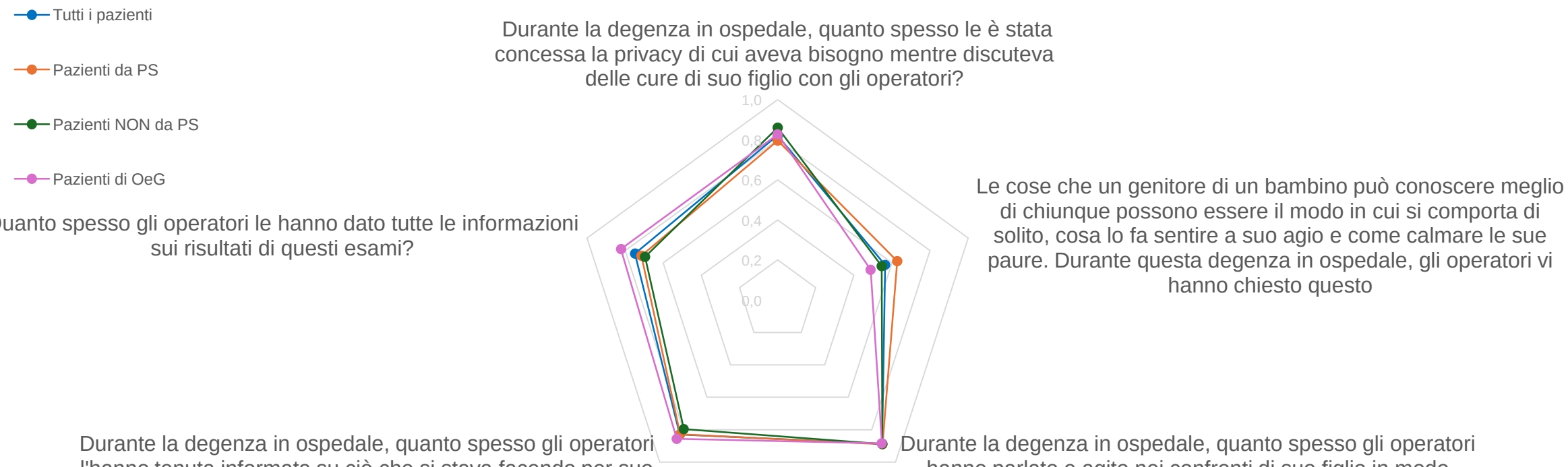
L’esperienza di suo figlio con medici e infermieri



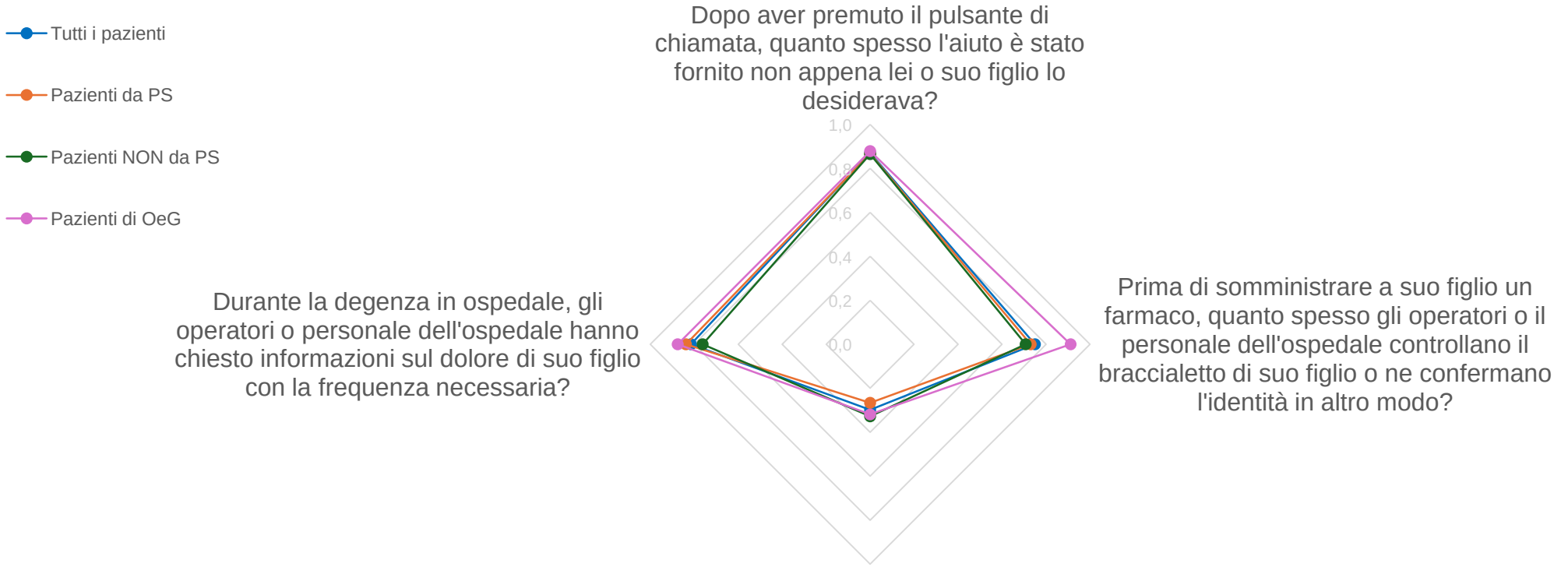
La sua esperienza con medici e infermieri



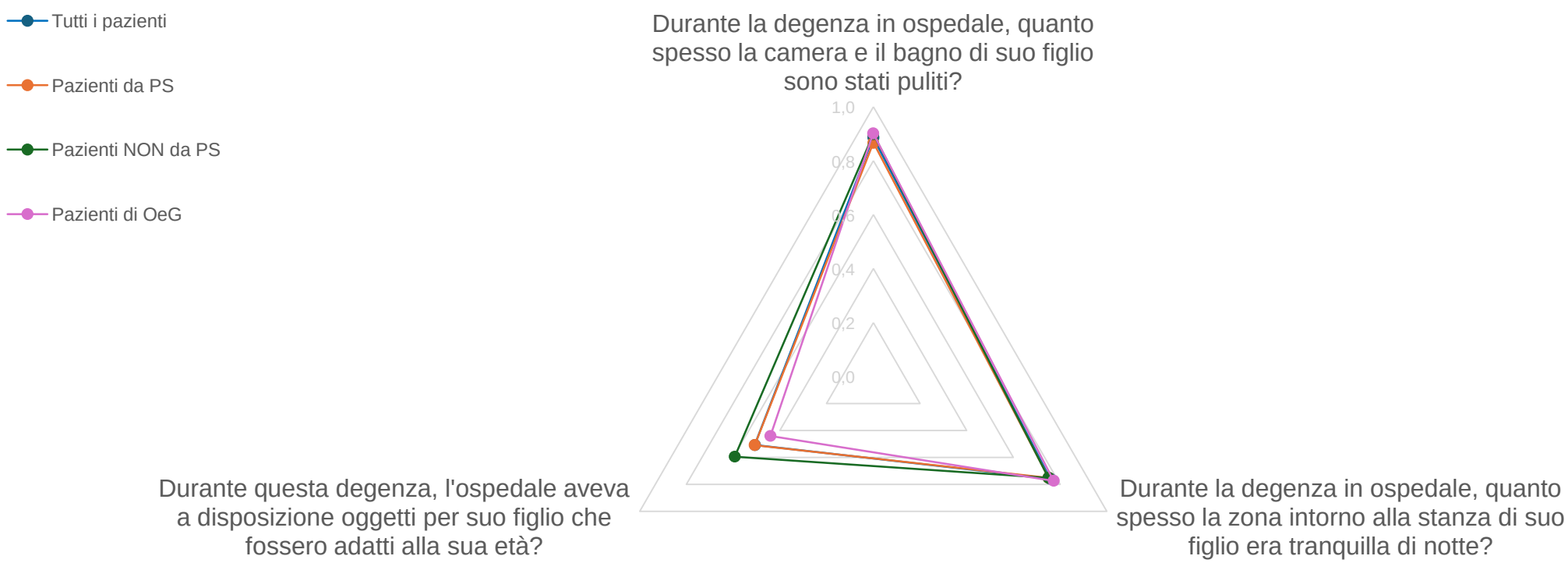
La sua esperienza con gli operatori



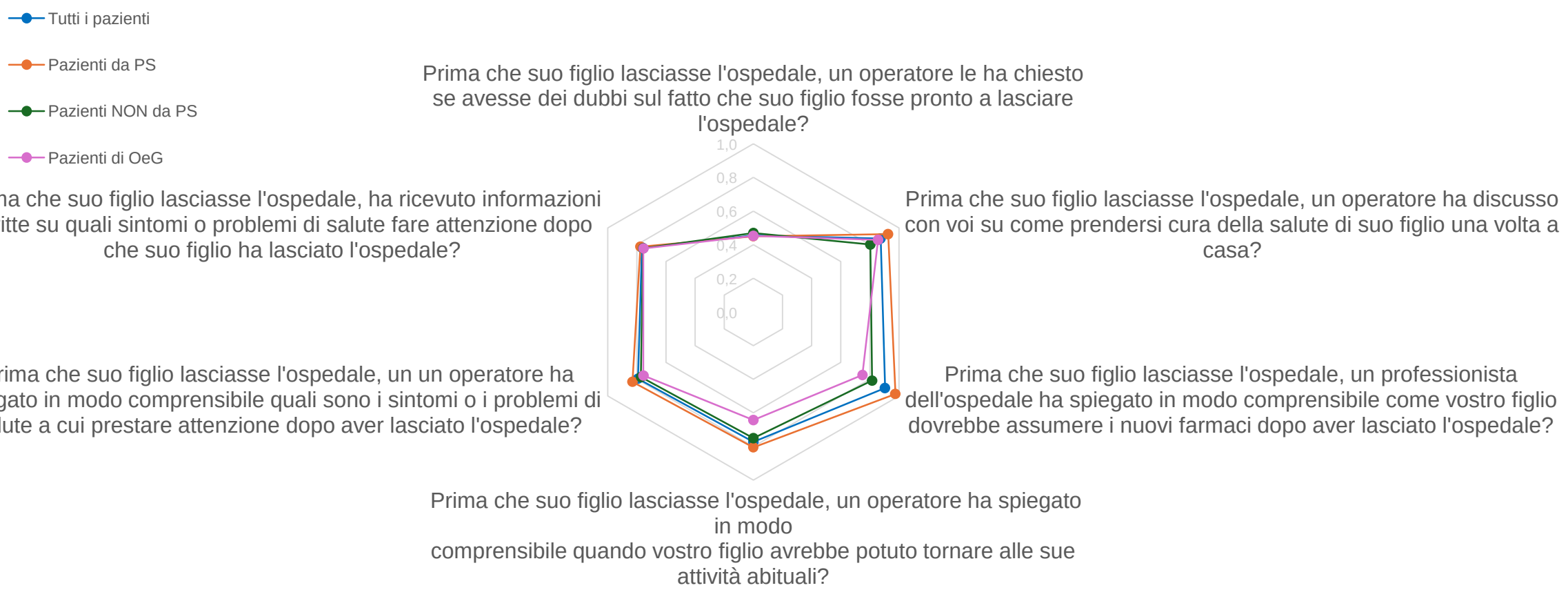
Le cure di suo figlio in ospedale



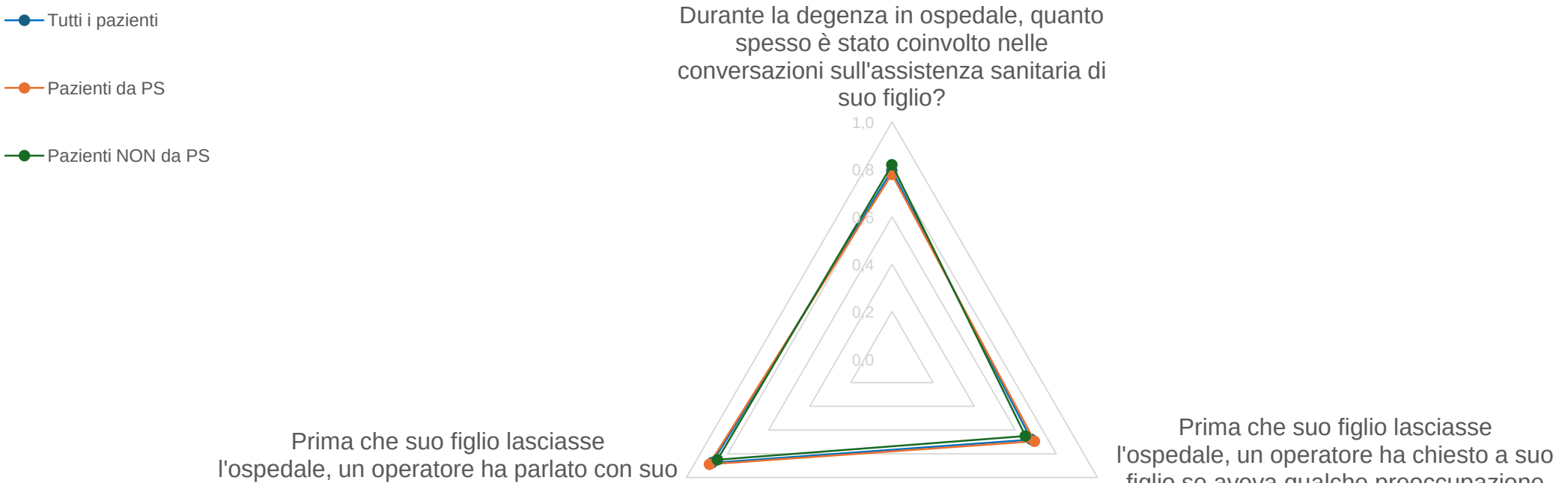
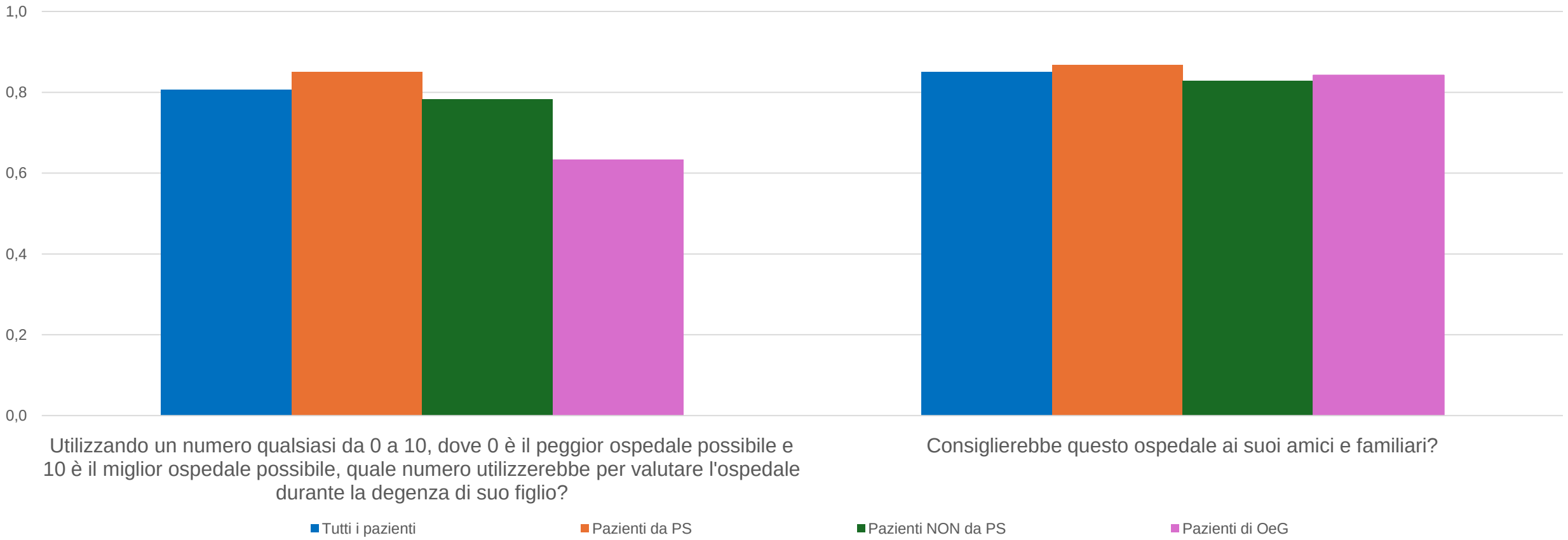
L’ambiente ospedaliero



Quando suo figlio ha lasciato l'ospedale



Le cure di suo figlio adolescente in ospedale



Valutazione dell'ospedale