ISTITUTO LA CASA
LA FAMIGLIA DELLE FAMIGLIE

ISTITUTO LA CASA Ente del Terzo Settore
Via Pietro Colletta, 31 · 20135 Milano · Italy
Tel. +39 02 55 18 92 02
E-mail: consultorio@istitutolacasa.it
www.istitutolacasa.it

L'Istituto La Casa è iscritto
al RUNTS Regione Lombardia
r.g. 3889 del 20/05/2022
C.F. 06765920159

SCHEDA SODDISFAZIONE CLIENTE
CONSULTORIO ISTITUTO LA CASA
Report finale Anno 2024

Premessa

Obiettivo del consultorio è promuovere il benessere relazionale della persona, della coppia e della famiglia, accoglierne il disagio e offrire servizi di supporto. L'accesso al servizio è rivolto a tutti gli utenti, senza limitazione territoriale e culturale, in regime di gratuità. Più precisamente, la recente DGR 3630/24 ha stabilito con decorrenza 30 dicembre 2024, l'entrata in vigore del nuovo nomenclatore tariffario con conseguente modifica delle prestazioni e delle tariffe: viene riconosciuta la completa gratuità delle prestazioni consultoriali, togliendo la distinzione sulla parte ambulatoriale che ha visto sino alla fine del 2024 il pagamento del ticket, laddove le prestazioni richiedevano la partecipazione alla spesa sanitaria.

Al centro della mission dell'Istituto La Casa è rimasta l'intercettazione e l'accoglienza dei bisogni delle persone - adulti, ragazzi, singoli, coppie - e la promozione del valore della famiglia, in rete con le agenzie e le risorse del territorio. Le domande che giungono al consultorio, da sempre, si connotano in una prospettiva di promozione della salute, mediante una proposta di intervento agli utenti finalizzata a perseguire tale obiettivo. Nell'anno 2024 le attività sono state realizzate con il budget storico, leggermente rimodulato con il lieve aumento del tariffario regionale, concludendo con una lieve iperproduzione monitorata puntualmente nel corso dell'anno affinchè il superamento del budget risultasse comunque economicamente sostenibile.

Oltre all'ambulatorio di ginecologia e ai locali accreditati per svolgere le prestazioni sociosanitarie, che consentono di privilegiare e sollecitare il lavoro in presenza, secondo quanto ancora riconosciuto dalla normativa nazionale, si è mantenuta la modalità online su richiesta specifica dell'utente: ciò ha permesso di raggiungere nuovi utenti e garantire una continuità ed efficienza assistenziale nei confronti di coloro che logisticamente o per vincoli lavorativi non avrebbero potuto accedere fisicamente al consultorio.

Il consultorio monitora annualmente il grado di soddisfazione dell'utenza che usufruisce dei servizi proposti, al fine di poter intraprendere le azioni volte a garantire

una migliore qualità nell'erogazione di tali servizi. Lo strumento deputato a tale rilevazione è il questionario "Scheda soddisfazione cliente": all'utente si chiede di soffermarsi analiticamente nel valutare le molteplici voci contemplate, riferite al servizio di cui si è usufruito nella sua globalità.
La compilazione del questionario è a discrezione dell'utente: è stata scelta la modalità di lasciarne piena iniziativa ed autonomia, collocando in sala di attesa, in modo accessibile e visibile a qualsiasi utente, i moduli e la cassetta, entro cui riporre il questionario. Oltre a ciò, periodicamente, compatibilmente alle possibilità e risorse, la segreteria si attiva per consegnare direttamente il questionario agli utenti presenti in sala di attesa, puntualizzando l'importanza di tale strumento.

Aspetti valutati e grado di soddisfazione

Nell'anno 2024 sono stati compilati 22 questionari: come già riscontrato negli anni precedenti, la parte burocratica viene sempre vissuta con resistenza e fatica, con scarsa adesione da parte dell'utenza; taluni utenti, già all'atto della consegna, hanno motivato di aver negli anni precedenti risposto a tale questionario, rifiutandosi di ricompilarlo. In aggiunta a quanto premesso, anche la segreteria, impegnata nella caotica gestione delle proprie mansioni , non è riuscita a sollecitare con regolarità la compilazione dei questionari.
Parallelamente a ciò, nel 2024 ancora un numero significativo di utenti, seppur ridimensionato rispetto agli accessi in presenza, ha optato per la modalità da remoto. Di conseguenza, di una parte di utenza non è stato possibile raccogliere feedback sul consultorio, seppur una importante restituzione risulti nella valutazione all'interno del Fasas di ogni utente. La fatica già nella gestione dei documenti online per erogare le prestazioni , sia da parte della segreteria che dell'utenza, ha portato ad escludere l'ulteriore richiesta di compilazione del questionario.

Risulta quindi complicato maturare delle proficue riflessioni, sulla base di una valutazione superficiale e attingendo da un materiale così esiguo.

a) Informazioni sui soggetti che hanno compilato il questionario

Accesso al consultorio:	da meno di un anno	11
	da più di un anno	11
Operatore con cui si è relazionato:	consulente familiare	1
	mediatore familiare	1

	medici specialisti	2
	psicologo	19
Sesso:	maschio	4
	femmina	18
Età:	scolare	0
	preadolescente	0
	adolescente	0
	giovane adulto	3
	adulto	4
	adulto oltre i 40 anni	13
	adulto oltre i 60 anni	0
	non pervenuta	2
Nazionalità:	italiana	21
	straniera	1

b) Aspetti valutati e grado di soddisfazione

Item relativi al servizio di Segreteria

Chiarezza informativa	insoddisfatto/quasi soddisfatto	0
	soddisfatto/molto soddisfatto	22
Disponibilità e cortesia del personale	insoddisfatto/quasi soddisfatto	0
	soddisfatto/molto soddisfatto	22
Funzionalità e orari di apertura	insoddisfatto/quasi soddisfatto	0
	soddisfatto/molto soddisfatto	22

Item relativi alla Qualità delle prestazioni degli operatori

Disponibilità e capacità di ascolto dell'operatore	insoddisfatto/quasi soddisfatto	0
	soddisfatto/molto soddisfatto	22

Professionalità e competenza	insoddisfatto/quasi soddisfatto 0 soddisfatto/molto soddisfatto 22
Riservatezza e rispetto nella relazione da parte dell'operatore	insoddisfatto/quasi soddisfatto 0 soddisfatto/molto soddisfatto 22
Chiarezza nella comunicazione, delle informazioni e degli interventi proposti	insoddisfatto/quasi soddisfatto 0 soddisfatto/molto soddisfatto 22
Puntualità e rispetto negli orari di trattamento	soddisfatto/quasi soddisfatto 0 soddisfatto/molto soddisfatto 22

<u>Item sulla qualità della Struttura</u>

Accessibilità del centro	insoddisfatto/quasi soddisfatto 0 soddisfatto/molto soddisfatto 22
Chiarezza della segnaletica interna	insoddisfatto/quasi soddisfatto 0 soddisfatto/molto soddisfatto 22
Confortevolezza degli ambienti e degli spazi	insoddisfatto/quasi soddisfatto 0 soddisfatto/molto soddisfatto 22
Pulizia	insoddisfatto/quasi soddisfatto 0 soddisfatto/molto soddisfatto 22
Servizi igienici	insoddisfatto/quasi soddisfatto 0 soddisfatto/molto soddisfatto 22
Soddisfazione rispetto alle aspettative	No 0 Non so 0 Sì 22
Servizio da consigliare a terzi	No 0 Non so 0 Sì 22

Conclusioni

In generale, seppur poco indicativo rispetto all'elevato numero di utenti che accedono al consultorio, la fotografia di chi si è reso disponibile alla compilazione del questionario fa emergere una valutazione positiva da parte dell'utenza, rispetto ai vari aspetti contemplati che caratterizzano il consultorio.

Prima di tutto risalta, comparando i dati con i questionari somministrati negli anni precedenti, che chi ha compilato il questionario sia equamente rappresentativo tra utenza storica e utenti nuovi: ciò rispecchia il notevole numero di utenti che anche gli scorsi anni ha beneficiato del consultorio e che nel 2024 sono risultati 420, ma nel contempo anche il numero considerevole di nuovi accessi che ammonta a 384. Molti utenti, che usufruiscono storicamente del servizio del consultorio, solitamente, pur prevalendo una stanchezza nell' esprimere il proprio parere con la compilazione annuale del questionario, si rendono disponibili alla compilazione, evidentemente per ribadire la stima nei confronti degli operatori del consultorio. Tale osservazione è stata spesso verbalizzata dagli utenti, a prescindere dal presente questionario di valutazione. Molti a voce hanno riconosciuto la funzione preziosa del consultorio che, ancor di più, mediante la modalità da remoto, ha garantito la continuità assistenziale, in un momento storico particolarmente impegnativo su tutti i fronti, sanitario, sociale, economico, familiare.
Per quanto concerne i nuovi utenti, è gratificante riscontrare che il consultorio sia riuscito a passare la sua dedizione e attenzione all'utente nei vari ambiti, dai luoghi e setting, alla professionalità.

Infine, in un'ottica di silenzio assenso, la positiva percezione dei servizi erogati viene confermata dall'assenza di reclami da parte degli utenti, i quali avrebbero la facoltà di compilare il modulo reclami, disponibile in sala d'attesa.

Comparando i risultati dell'anno 2024 con quelli dell'anno precedente, si riscontra una positiva stabilità sulle diverse voci, come conferma di attenzione nel miglioramento rispetto agli anni passati: ciò sarebbe indicativo del fatto che le criticità, riscontrate dalle periodiche analisi annuali, siano state oggetto di riflessione e soggette ad intervento migliorativo nel lungo tempo. Più precisamente, il trasferimento di sede ha consentito di impostare la struttura e organizzazione tenendo conto di aspetti critici che erano risultati evidenti nella precedente sede e su cui non era stato possibile intervenire. La nuova struttura è risultata confortevole poiché studiata con attenzione: a partire da una sala di attesa accogliente, si continua accedendo alle stanze per le consulenze altrettanto accoglienti, sobrie ma ben curate poichè l'arredamento e i colori alle pareti trasmettono nel contempo calore e serenità. Spesso, a voce, gli utenti storici hanno verbalizzato il

piacevole cambiamento rispetto alla precedente struttura, sottolineando l'attuale come più confortevole. Attenzione si pone oltre alla confortevolezza degli spazi, anche alla pulizia dei servizi igienici

In riferimento agli operatori, si è riscontrato un parere soddisfacente, ulteriormente confermato da quello che significativamente hanno raccolto i singoli professionisti, a seguito della compilazione della scheda di valutazione presente in ogni Fasas: in merito all'appropriatezza degli interventi erogati dal singolo operatore, oltre alle voci del presente questionario , infatti ogni Fasas include una scheda di valutazione da condividere con l'utente nella fase iniziale degli interventi e una valutazione finale da riproporre all'utente nel momento in cui si conclude il percorso; ciò consente di raccogliere un riscontro sull'operato del professionista rispetto ai benefici o, in ogni caso, ai movimenti che il processo di presa in carico si presuppone possa avere innescato nell'utente.

Nello spazio dedicato ad eventuali suggerimenti, solo due utenti hanno deciso di esporsi maggiormente, in un caso chiedendo la possibilità di aumentare il numero di colloqui gratuiti e nell'altro volendo sottolineare il beneficio ottenuto dal servizio ricevuto.
L'assenza di ulteriori indicazioni lascia intendere che l'utenza non rilevi particolari criticità da dover sottoporre alla struttura, nel momento in cui avrebbe l'occasione di esprimersi, tra l'altro nell'anonimato essendo la firma facoltativa.

In conclusione, si prende atto delle riflessioni maturate, in prospettiva di confermare e laddove possibile migliorare, nell'anno in corso, il soddisfacente gradimento riscontrato nell'anno 2024. Si intende mantenere l'attenzione a tutti quegli aspetti analizzati dal questionario e agli eventuali interventi che, nel tempo, possano ulteriormente rispondere alle aspettative degli utenti.
Alla luce di quanto emerso, è già stata data comunicazione alla segreteria di provvedere, laddove possibile, in modo più puntuale alla somministrazione del questionario.

Il presente report verrà condiviso anche con gli operatori, in occasione della prossima riunione di equipe, oltre ad essere consultabile presso la segreteria.

Milano, 31 gennaio 2025

La coordinatrice dei Servizi Consultoriali
Dott.ssa Daniela Sacchet