

Resoconto SODDISFAZIONE UTENTI ANNO 2019

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione e di gradimento percepito dall'utenza seguita dal servizio di riabilitazione Aism Vicenza rispetto alle prestazioni offerte e di individuare aspetti che necessitino di specifiche azioni di miglioramento, così da essere sempre più capaci di rispondere alle esigenze degli utenti, ogni anno vengono contattati gli utenti per esprimere il loro gradimento sulle prestazioni ricevute e l'aderenza alle procedure da parte degli operatori che erogano le prestazioni.

Inoltre, come esplicitato nella Carta dei Servizi gli utenti possono in qualunque momento proporre dei suggerimenti per il miglioramento della qualità o segnalare reclami che vengono appositamente registrati nel modulo F032 e gestiti singolarmente direttamente dal Responsabile della Qualità. Infine dall'analisi dei reclami, dei rapporti di non conformità e dei rapporti di audit interno sono scaturite delle azioni specifiche che hanno portato alla revisione di alcune procedure comprese nel sistema qualità.

L'indagine è stata realizzata mediante interviste telefoniche ad un campione di utenti (il 20% del totale) in carico al Servizio di Riabilitazione AISM Rosà che nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2019 hanno usufruito di prestazioni sanitarie ambulatoriali e domiciliari offerte da un'equipe mista composta da operatori sanitari appositamente formati e operatori non sanitari dedicati all'organizzazione di esse.

La scelta dell'intervista telefonica ha permesso all'utente e/o ai suoi familiari di esprimere una valutazione delle prestazioni ricevute in condizioni emotive serene e meno influenzate dal contesto sanitario. Le interviste telefoniche sono state fatte da una Volontaria del Servizio Civile operante nel Servizio di Riabilitazione AISM in linea con la normativa sulla privacy.

Gli utenti sono stati informati sulle finalità dell'indagine ed invitati ad esprimere la loro soddisfazione solo dopo eventuale consenso. Il questionario, rispetto a quello già utilizzato negli anni precedenti è stato reso più "snello" (da 10 domande a 6), più semplice e "organizzato".

Il questionario riportava domande chiuse e le valutazioni, nella maggior parte dei casi, sono state espresse secondo la seguente scala di giudizio :

1 peggiore efficienza del servizio, 10 migliore efficienza del servizio . Le interviste sono state fatte nel periodo che va da inizio gennaio a metà marzo e successivamente i dati sono stati inseriti in un programma informatico per l'elaborazione. Nel valutare statisticamente i dati abbiamo diviso il tutto in punteggi negativi, inferiori o uguali a 5, e punteggi positivi, uguali o superiori a 6 .

Le domande sono state suddivise per settori:

1. accoglienza e orientamento al cliente
2. ascolto attivo e capacità relazionali,
3. cura e comfort degli ambienti.

Il questionario ha raccolto le valutazioni dell'utente relative a tutto il percorso seguito per usufruire della prestazione e più in particolare su: attenzione, cortesia e disponibilità nelle informazioni ricevute, accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti della struttura (sala di attesa, ambulatori, servizi igienici, spogliatoi ...), professionalità e chiarezza del personale nella comunicazione e nelle spiegazioni ricevute, rispetto degli orari pianificati, valutazione complessiva del servizio e aspettative. Alla fine del questionario l'utente è stato invitato anche a formulare suggerimenti e proposte migliorative.

Nel Servizio AISM Vicenza i pazienti che hanno eseguito trattamenti nel corso del 2018 sono stati 535 di cui 266 ambulatoriali e 269 domiciliari. Di questi in maniera del tutto casuale sono stati selezionati il 20% tenendo conto del rapporto di un uomo ogni due donne, e quindi 17 maschi e 34 femmine ambulatoriali e il 20% dei pazienti domiciliari e cioè 17 maschi e 34 femmine.

- Si evidenzia come la maggior parte dei punteggi si concentra nella fascia positiva 6/10
- Solo nel caso di un utente ambulatoriale si evidenzia nella domanda Rispetto degli orari previsti un punteggio pari a 5, e in accessibilità, confort e pulizia un punteggio pari a 5. Nel domiciliare nella domanda Rispetto degli orari previsti si evidenzia un punteggio pari a 5.
- Per quanto riguarda i punteggi utenti ambulatoriali si evidenzia come il punteggio più basso pari a 8,7 è quello relativo a : -accessibilità, confort e pulizia, mentre il più alto pari a 9,2 è in attenzione, competenza e disponibilità da parte del personale medico.
- Per quanto riguarda i punteggi domiciliari si evidenzia come il punteggio più basso pari a 9,4 sia in ascolto attivo da parte del servizio di segreteria e il più alto pari a 9,8 sia Attenzione competenza e disponibilità da parte del personale medico.

Complessivamente si ritiene di evidenziare un significativa soddisfazione da parte dell'utenza che risponde con punteggi sicuramente positivi.

Il responsabile Qualità
Cristina Musella

Il direttore Sanitario
Elisabetta Pedrazzoli

