

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 Liguria rispetto alle prestazioni offerte e di individuare aspetti che necessitino specifiche azioni di miglioramento, 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 suggerimenti per il miglioramento della qualità o segnalare reclami, che vengono gestiti direttamente dal Responsabile della Qualità.

Dall'analisi dei reclami, dei rapporti di non conformità e dei rapporti di audit interno possono scaturire alcune azioni specifiche che portano alla revisione di procedure comprese nel sistema qualità.

L'indagine è stata svolta su un campione di utenti in carico al Servizio di Riabilitazione AISM Liguria che nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2019 hanno fruito di prestazioni sanitarie ambulatoriali e domiciliari offerte da un'equipe composta da operatori sanitari appositamente formati e operatori non sanitari dedicati all'organizzazione di esse.

L'indagine è avvenuta mediante l'invio e la compilazione on line di un questionario, che ha permesso all'utente e/o ai suoi familiari di esprimere una valutazione, in forma totalmente anonima, della prestazione ricevuta in condizioni emotive serene e meno influenzate dal contesto sanitario. Il questionario è stato sottoposto nei mesi di novembre e di dicembre 2019.

Il questionario è stato suddiviso in tre moduli:

1. informazioni generali del paziente (sesso, età, Asl di residenza e servizio di cui usufruisce);
2. valutazione della qualità percepita rispetto all'accoglienza, al primo contatto, alla competenza e professionalità del personale;

Servizio Riabilitazione AISM Liguria

Via Operai 30
16149 Genova

Tel 010 4695886

Fax 010 6451081

Email servizio.riabilitazione.liguria@aism.it

Pec aism.riabilitazione.liguria@pec.it

www.aism.it/riabliguria

Sede Nazionale

Via Operai 40
16142 Genova

Tel 010 27131

E-mail aism@aism.it

www.aism.it

Sede Legale

Via Cavour 181/a
00184 Roma

AISM. INSIEME, UNA CONQUISTA DOPO L'ALTRA

3. valutazione di soddisfazione globale e valutazione di soddisfazione rispetto alle aspettative iniziali.

Per ogni modulo, l'utente è stato invitato a scrivere le proprie osservazioni, formulare suggerimenti e proposte migliorative.

Il questionario riportava domande chiuse e le valutazioni sono state espresse secondo la seguente scala di giudizio: "Scarso – Insufficiente – Sufficiente – Buono – Ottimo"

Utenti contattati:

- 1430: utenti in carico al Servizio di Riabilitazione AISM Liguria che hanno effettuato trattamenti nell'anno 2019
- 563: utenti raggiunti via mail dall'indagine on line
- 367: utenti che hanno accettato di rispondere (149 utenti di sesso maschile + 218 utenti di sesso femminile)

Risultati:

Livello globale di soddisfazione nei confronti del Servizio di Riabilitazione AISM Liguria.

OTTIMO: 49%

BUONO: 40%

SUFFICIENTE: 9%

INSUFFICIENTE: 2%

SCARSO: 0%

Rispetto alle aspettative iniziali dell'utente, il livello di soddisfazione è:

OLTRE LE ASPETTATIVE: 31%

IN LINEA ALLE ASPETTATIVE: 60%

INFERIORE ALLE ASPETTATIVE: 9%

Osservazioni e criticità:

- Pulizia non sempre adeguata
- Odore di fumo in entrata e nei locali adiacenti
- Impianto di condizionamento guasto o mal funzionante
- Durata del trattamento inferiore rispetto all'ora
- Programmazione dei trattamenti:
 - *Difficoltà ad accorpare più trattamenti nella stessa giornata*
 - *Tempi di attesa lunghi tra un ciclo e l'altro di trattamento*
- Mancanza di maggiori informazioni sui trattamenti

Tutte le segnalazioni verranno analizzate nella prima riunione di Direzione. Il livello di soddisfazione generale risulta comunque molto elevato.

Il Direttore Sanitario
Giampaolo Bricchetto