

Resoconto SODDISFAZIONE UTENTI ANNO 2022

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 scaturiscono 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 2022 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 on line di un questionario, compilabile on line, 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 suddiviso in tre moduli:

1. informazioni generali del pz (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
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"

Il questionario è stato sottoposto all'utenza nel mese di Gennaio 2022.

Il questionario si è concluso il 28 febbraio 2023

Il Servizio di Riabilitazione AISM Liguria nell'anno 2022 ha effettuato trattamenti per un numero totale di 1490 utenti (+97 rispetto al 2021)

Pazienti contattati:

- 1115: utenti di cui abbiamo la email e che quindi sono stati raggiunti dall'indagine compilabile on line (+131 rispetto al 2021)
- 506: utenti rispondenti di cui 193 sesso maschile e 313 sesso femminile (+379 rispetto al 2021)

Risultati:

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

OTTIMO:	55.02%	(60% nel 2021)
BUONO:	38.7%	(30% nel 2021)
SUFFICIENTE:	5.02%	(9% nel 2021)
INSUFFICIENTE:	0.63%	(0% nel 2021)
SCARSO:	0.63%	(1 % nel 2021)

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

OLTRE LE ASPETTATIVE:	36.61%	(38% nel 2021)
IN LINEA ALLE ASPETTATIVE:	57.95%	(52% nel 2021)
INFERIORE ALLE ASPETTATIVE:	5.44%	(10% nel 2021)

Conclusione:

È evidente il numero elevato delle persone che hanno accettato di rispondere al questionario soprattutto quello degli utenti la cui residenza rientra nella ASL 3 Genovese, che sono gli stessi utenti che usufruiscono maggiormente del Servizio di Riabilitazione per le prestazioni ambulatoriali.

Si segnala che rispetto allo scorso anno abbiamo ottenuto molte più risposte, e questo ci permette di effettuare una valutazione più veritiera. Siamo sicuramente soddisfatti dei risultati ottenuti e del livello globale di soddisfazione.

Il Direttore Sanitario
Giampaolo Bricchetto