

## **Resoconto SODDISFAZIONE UTENTI ANNO 2024**

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.

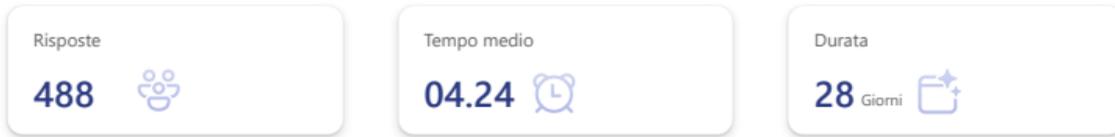
Dall'analisi dei reclami, dei rapporti di non conformità e dei rapporti di audit interno scaturiscono alcune azioni specifiche che portano alla revisione di procedure comprese nel sistema qualità.

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 2024 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 di un questionario, compilabile on line sulla piattaforma Forms 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.

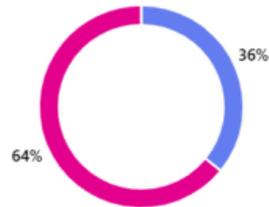
Nelle pagine successive è possibile vedere le domande con le relative percentuali di risposta.

## Panoramica delle risposte Attivo

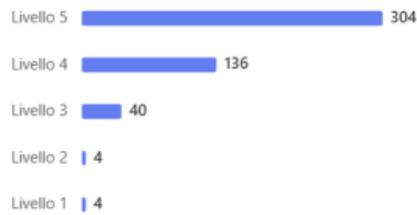


### 1. Sesso

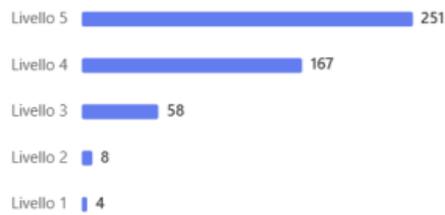
<span style="color: blue;">●</span> Maschio	175
<span style="color: magenta;">●</span> Femmina	313



### 2. Gli operatori dell'accoglienza e della segreteria sono gentili, disponibili e adeguati nelle loro risposte?

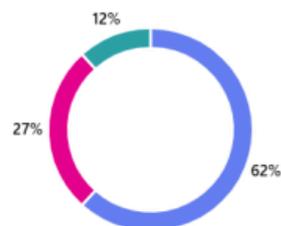


### 3. E' facile contattare telefonicamente il Servizio?



### 4. Servizio fruito nell'ultimo anno

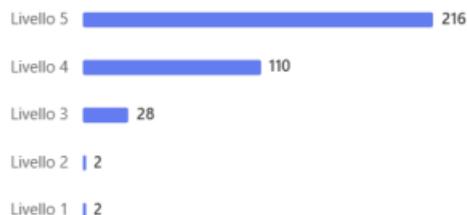
<span style="color: blue;">●</span> solo ambulatoriale	301
<span style="color: magenta;">●</span> solo domiciliare	130
<span style="color: teal;">●</span> ambulatoriale e domiciliare	57



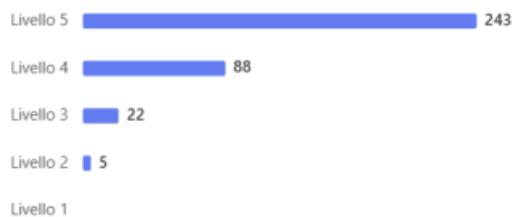
5. Il Servizio di Riabilitazione è pulito?



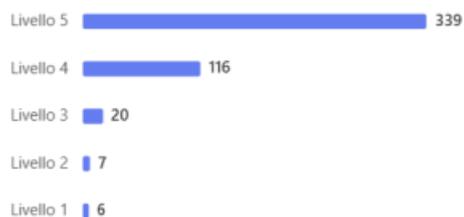
6. Il Servizio di Riabilitazione è accogliente e confortevole?



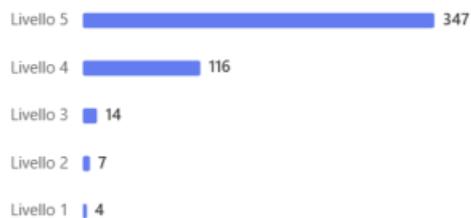
7. Il Servizio di Riabilitazione è accessibile?



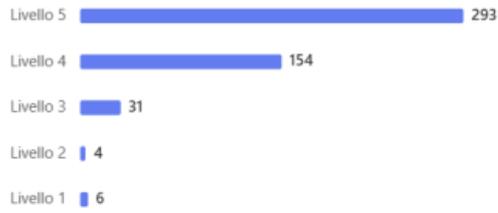
8. I medici del Servizio di Riabilitazione sono chiari e ti hanno fornito tutte le informazioni che ti servivano?



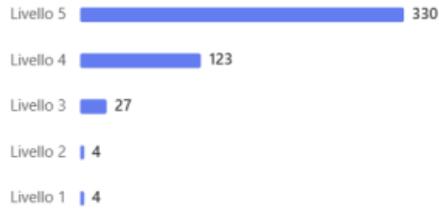
9. I medici del Servizio di Riabilitazione sono professionali e accurati?



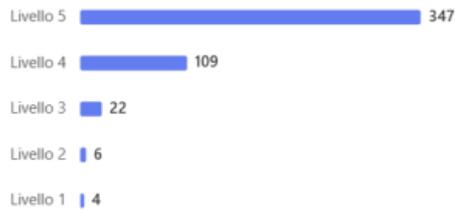
10. I medici del Servizio di Riabilitazione rispettano gli orari delle visite?



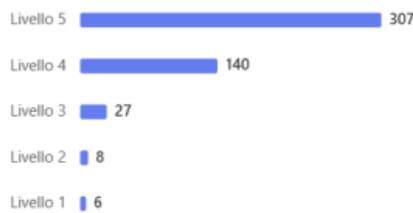
11. Il personale socio - sanitario del Servizio di Riabilitazione ti ha fornito tutte le informazioni che ti servivano?



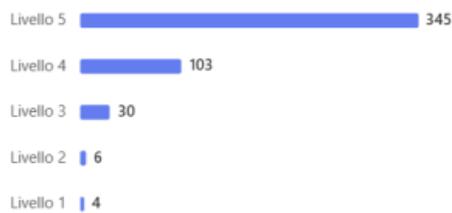
12. Il personale socio - sanitario del Servizio di Riabilitazione è professionale e accurato?



13. Il personale socio - sanitario del Servizio di Riabilitazione rispetta gli orari degli appuntamenti?



14. In linea generale, esprimi un'opinione sul Servizio di Riabilitazione



15. Il servizio ricevuto è

● uguale alle tue aspettative	251
● più basso delle tue aspettative	34
● più alto delle tue aspettative	203

