

Resoconto SODDISFAZIONE UTENTI ANNO 2020

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 2020 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 Dicembre 2020.

Il questionario si è concluso il 1 marzo 2021 in quanto si è dovuto ricorrere a due solleciti per le poche risposte pervenute.

1° sollecito Gennaio 2021 – 2° sollecito Febbraio 2021.

Pazienti contattati:

- 1373: utenti in carico al Servizio di Riabilitazione AISM Liguria che hanno effettuato trattamenti nell'anno 2020 (-57 rispetto al 2019)
- 901: utenti raggiunti via mail dall'indagine on line (+338 rispetto al 2019)
- 141: utenti rispondenti (49 utenti di sesso maschile + 92 utenti di sesso femminile) (-226 rispetto al 2019 – grave diminuzione del n. di pz della asl 3 che non hanno voluto partecipare e conseguentemente pochi risultati quasi nulli in merito alla soddisfazione del servizio ambulatoriale – sono aumentate le risposte rispetto alla soddisfazione del servizio domiciliare)

Risultati:

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

OTTIMO: 61%	(+)	(49% nel 2019)
BUONO: 31,5%	(-)	(40% nel 2019)
SUFFICIENTE: 6%	(-)	(9% nel 2019)
INSUFFICIENTE: 0%	(-)	(2% nel 2019)
SCARSO: 1,5%	(+)	(0% nel 2019)

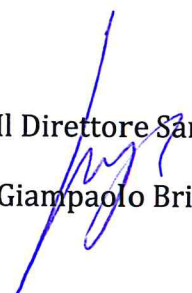
Rispetto alle aspettative iniziali dell'utente, il livello di soddisfazione è:

OLTRE LE ASPETTATIVE: 40%	(+)	(31% nel 2019)
IN LINEA ALLE ASPETTATIVE: 55%	(-)	(60% nel 2019)
INFERIORE ALLE ASPETTATIVE: 5%	(-)	(9% nel 2019)

Osservazioni

I dati risultano di difficile analisi per quanto riguarda l'ambulatorio in quanto i numeri sono troppo poco esigui, nonostante si sia proceduto ad effettuare un sollecito nel mese di febbraio (motivo per cui i risultati sono stati analizzati dopo rispetto agli anni precedenti).

Il livello di soddisfazione generale risulta comunque elevato.

Il Direttore Sanitario

Giampaolo Brichetto