

Resoconto SODDISFAZIONE UTENTI ANNO 2023

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 2023 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 al primo contatto, alla competenza e professionalità del personale, alle informazioni ricevute, alla pianificazione dei trattamenti
3. valutazione di soddisfazione globale e valutazione di soddisfazione rispetto alle aspettative iniziali.

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 Febbraio 2024 e si è concluso il 6 Marzo 2024

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

Pazienti contattati:

- 1248: utenti di cui abbiamo la email e che quindi sono stati raggiunti dall'indagine compilabile on line (+133 rispetto al 2022)
- 266: utenti rispondenti di cui 100 sesso maschile e 166 sesso femminile (-240 rispetto al 2022)

Risultati:

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

OTTIMO:	61%	(55,02% nel 2022)
BUONO:	28%	(38,7% nel 2022)
SUFFICIENTE:	7%	(5,02% nel 2022)
INSUFFICIENTE:	3%	(0,63% nel 2022)
SCARSO:	2%	(0,63% nel 2022)

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

OLTRE LE ASPETTATIVE:	38%	(36,61% nel 2022)
IN LINEA ALLE ASPETTATIVE:	50%	(57,95% nel 2022)
INFERIORE ALLE ASPETTATIVE:	13%	(5,44% nel 2022)

Conclusione:

A differenza dello scorso anno, il numero di utenti che hanno partecipato all'indagine di clima è diminuito molto e risulta quindi più difficile comparare i dati. In generale comunque siamo soddisfatti dei risultati pur consapevoli che si può e si deve sempre migliorare.

Il Direttore Sanitario

Giampaolo Bricchetto

