

## VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2020

In accordo con la procedura AISM\_AO\_P012 - Audit, reclami, Non Conformità, Azioni Correttive nel mese di novembre 2020 si è svolta la valutazione della soddisfazione degli utenti in carico al Servizio di Aosta.

Sono stati intervistate 33 persone pari al 66% degli utenti in carico.

Dall'analisi dei risultati emerge chiaramente che gli utenti sono tutti molto soddisfatti in tutti i diversi parametri analizzati, sotto riportati:

- **SERVIZIO DI ACCOGLIENZA**
- **CHIAREZZA, COMPLETEZZA E ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI E DELLE SPIEGAZIONI RICEVUTE** dal personale medico, fisioterapisti, segreteria, altro personale
- **COMPETENZA e la PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE** (attenzione ricevuta, accuratezza delle visite / prestazioni, cortesia del personale) da parte dal personale medico, fisioterapisti, segreteria, altro personale
- **RISPETTO DEGLI ORARI (orario di visita, orario dei trattamenti)** da parte dal personale medico, fisioterapisti, altro personale
- **LIVELLO GLOBALE DI SODDISFAZIONE** attuale e rispetto alle aspettative iniziali

Alla domanda 10 (sotto riportata) si raccolgono le sottostanti segnalazioni che sono già aspetti noti alla Direzione del Servizio e che si stanno gestendo.

10. Se desidera esprimere qualsiasi commento aggiuntivo riguardo le domande precedenti La invitiamo a farlo con la massima libertà, terremo conto delle Sue osservazioni

- La fisioterapia è molto importante, soprattutto durante l'emergenza Covid-19. Si lamenta la mancanza di un logopedista
- Non ho nulla da dire sono a disposizione in tutto e specialmente sugli orari del mio lavoro quando devo fare fisioterapia... grandi e grazie ancora soprattutto ai medici
- Manca il terapeuta occupazionale e in prospettiva anche il logopedista

**Sede Regionale  
Valle d'Aosta**

Via Grand Eyvia, 27  
11100 Aosta

Tel 0165 554926  
Fax 0165 216821  
aismaosta@aism.it

www.aism.it

**Sede Nazionale**

Via Operai 40  
16142 Genova

Tel 010 27131  
E-mail aism@aism.it

www.aism.it

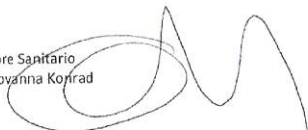
**Sede Legale**

Via Cavour 181/a  
00184 Roma  
C.C.P. 670000

Complessivamente, considerata anche la particolarità dell'anno in corso, le persone con Sclerosi Multipla in carico al Servizio hanno risposto positivamente, mostrando grande fiducia negli operatori AISM e nella capacità di riorganizzare il Servizio garantendo la piena sicurezza di tutti.

Il Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario  
Dott.ssa Giovanna Konrad



Il Resp. Sistema Gestione Qualità



Forms

Questionario di gradimento - Salvato



### Questionario di gradimento

33  
Risposte

06.04  
Tempo medio per il completamento

Attivo  
Stato

#### 1. Anno di nascita

23  
Risposte

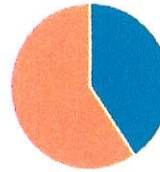
Risposte più recenti

"13/07/1951"  
"01/01/1958"  
"01/01/2046"

#### 2. Sesso

Insights

<span style="color: blue;">●</span> Maschile	13
<span style="color: orange;">●</span> Femminile	19



#### 3. Tipo di servizio

Insights

<span style="color: blue;">●</span> Ambulatoriale	30
<span style="color: orange;">●</span> Domiciliare	2
<span style="color: green;">●</span> Entrambi	1



#### 4. Valutazione sul servizio di accoglienza: orari di apertura, accessibilità, comfort e pulizia dei locali.

Insights

31  
Risposte

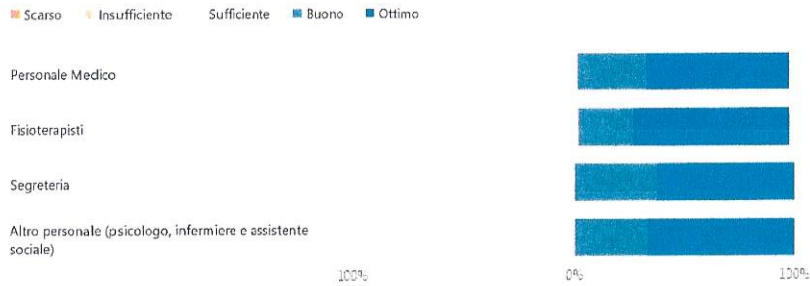
★★★★★  
Valutazione media 4.71

#### 5. Valutazione sulla chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

■ Scarso  
 ■ Insufficiente  
 ■ Sufficiente  
 ■ Buono  
 ■ Ottimo



6. Valutazione sulla competenza e professionalità del personale



7. Valutazione sul rispetto degli orari



8. Valutazione sul livello globale di soddisfazione del servizio riabilitativo AISM di Aosta



9. Tale livello di soddisfazione è in linea con le sue aspettative iniziali?

NO, è minore	0
SI, è in linea	22
SI, oltre le aspettative	10



10. Se desidera esprimere qualsiasi commento aggiuntivo riguardo le domande precedenti La invitiamo a farlo con la massima libertà, terremo conto delle Sue osservazioni

3  
Risposte

Risposte più recenti  
"Manca il terapeuta occupazionale e in prospettiva anche il logopedista"