

## **Resoconto SODDISFAZIONE UTENTI ANNO 2018**

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, così da essere sempre più capaci di rispondere alle esigenze degli utenti, periodicamente (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, mediante il modulo F032, che vengono gestiti direttamente dal Responsabile della Qualità. Infine dall'analisi dei reclami, dei rapporti di non conformità e dei rapporti di audit interno sono scaturite alcune azioni specifiche che hanno portato 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 2018 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.

Rispetto agli anni precedenti, in cui la modalità di indagine consisteva nell'attuazione di interviste telefoniche, quest'anno la scelta dell'invio di un questionario, compilabile on line, 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 nei mesi di Novembre e di Dicembre 2018.

Nel dettaglio l'indagine on line ha raggiunto 640 utenti rispetto ai 330 che corrisponde al 25% del totale degli utenti in carico al Servizio di riabilitazione AISM nell'anno 2018

Dei 330 (100%) utenti, 251 (75%) hanno accettato di rispondere al questionario.

L'analisi delle risposte ricevute ha riportato i seguenti risultati:

la soddisfazione globale nei confronti del Servizio di Riabilitazione AISM Liguria ha ottenuto "Ottimo" per il 44% dell'utenza; "Buono" per il 43%; "Sufficiente" per il 9% e "Scarso e Insufficiente" per meno del 1%.

Le maggiori osservazioni e criticità riportate riguardano:

- La pulizia dei locali non sempre adeguata
- La mancanza di posti auto, insufficienti al numero di persone che accedono al servizio
- La mancanza di un operatore addetto quotidianamente all'assistenza di base alla persona (es. negli spogliatoi, igiene personale...)
- Difficoltà ad accorpare più trattamenti nella stessa giornata
- Frequenti sostituzioni degli operatori durante lo stesso ciclo di trattamento
- Tempi di attesa lunghi tra un ciclo e l'altro di trattamento
- Durata del trattamento inferiore all'ora (a causa ad es. del recupero della cartella in archivio, lettura delle terapie svolte all'appuntamento precedente....)

Il livello di soddisfazione degli utenti risulta essere:

-in linea con le aspettative iniziali per il 54% dell'utenza

-oltre alle aspettative per il 34% dell'utenza

-inferiore alle aspettative per l'11% dell'utenza

Il Direttore Sanitario

Giampaolo Bricchetto

