

## **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 Padova rispetto alle prestazioni offerte e di individuare aspetti che necessitino di specifiche azioni di miglioramento, così da essere sempre più capaci di rispondere alle esigenze degli utenti, 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 dei suggerimenti per il miglioramento della qualità o segnalare reclami che vengono appositamente registrati nel modulo F032 e gestiti singolarmente direttamente dal Responsabile della Qualità. Infine dall'analisi dei reclami, dei rapporti di non conformità e dei rapporti di audit interno sono scaturite delle azioni specifiche che hanno portato alla revisione di alcune procedure comprese nel sistema qualità.

L'indagine è stata svolta su un campione di utenti in carico al Servizio di Riabilitazione AISM Veneto (Padova e Vicenza) che nel periodo 01 gennaio 2020 – 31 Dicembre 2020 hanno usufruito di prestazioni sanitarie ambulatoriali e domiciliari offerte da un' equipe mista composta da operatori sanitari appositamente formati e operatori non sanitari dedicati all'organizzazione di esse.

L'indagine è avvenuta mediante l'invio e la compilazione on line di un questionario, che ha permesso all'utente e/o ai suoi familiari di esprimere una valutazione, in forma totalmente anonima, delle prestazioni ricevute in condizioni emotive serene e meno influenzate dal contesto sanitario. Il questionario è stato sottoposto nei mesi di ottobre/ dicembre 2020.

Il questionario è stato suddiviso in tre moduli:

1-informazioni generali del paziente (sesso, età e servizio ambulatoriale o domiciliare di cui usufruisce);

2-valutazione della qualità percepita rispetto

-l'accoglienza (orari di apertura, accessibilità confort, pulizia)

-il primo contatto (disponibilità, informazioni, attesa)

-chiarezza ed adeguatezza delle informazioni

-competenza e professionalità del personale;

-rispetto degli orari

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 – sufficiente – discreto – buono - ottimo”.

**Utenti contattati:**

1139: utenti in carico ai servizi di riabilitazione Veneto (Padova e Vicenza) che hanno effettuato trattamenti nell'anno 2020.

800: raggiunti via mail dall'indagine on line

-251 utenti che hanno accettato di rispondere (32% di quelli raggiunti via mail) di cui 169 di sesso femminile, 82 di sesso maschile.

Di questi

171 usufruiscono del servizio ambulatoriale,

69 del domiciliare,

11 di entrambi.

**Risultati:**

Livello di soddisfazione nei confronti del servizio di riabilitazione AISM Veneto secondo i criteri del punto 2.

OTTIMO: 67%

BUONO: 27%

DISCRETO: 5%

SUFFICIENTE: 1%

SCARSO: 0%

**Risultati:**

Livello di soddisfazione globale e valutazione di soddisfazione rispetto alle aspettative iniziali.

OTTIMO: 73%

BUONO: 22%

DISCRETO: 3%

SUFFICIENTE: 0%

SCARSO: 2%

Complessivamente si ritiene di evidenziare una significativa soddisfazione da parte dell'utenza che risponde con punteggi sicuramente positivi.

Il responsabile Qualità  
Cristina Musella

Il direttore Sanitario  
Elisabetta Pedrazzoli

