

RESOCONTO SODDISFAZIONE UTENTI ANNO 2024

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione e di gradimento percepito dall'utenza seguita dal servizio di riabilitazione Aism Vicenza, 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 gestiti direttamente dal Responsabile della Qualità.

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 Vicenza che nel periodo 01 gennaio 2024 – 31 Dicembre 2024 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, compatibile on line sulla piattaforma Forms 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.

Nelle pagine successive è possibile vedere le domande con le relative percentuali di risposta

Il responsabile Qualità
Dott. ssa Cristina Musella



Il direttore Sanitario
Dott. ssa Elisabetta Pedrazzoli

