

Resoconto SODDISFAZIONE UTENTI ANNO 2021

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 2021 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 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 nel mese di dicembre 2021.

Il questionario si è concluso il 28 febbraio 2022.

Per le poche risposte pervenute si è ricorsi ad un sollecito nel mese di gennaio 2022 e nel mese di marzo 2022.

Il Servizio di Riabilitazione AISM Liguria nell'anno 2021 ha effettuato trattamenti per un numero totale di 1393 utenti (+20 rispetto al 2020).

Pazienti contattati:

- 984 (utenti che hanno fornito una email (+83 rispetto al 2020))
- 127: utenti rispondenti di cui 42 sesso maschile e 85 sesso femminile (-14 rispetto al 2020)
- ASL 1 IMPERIA 27% 34
- ASL 2 SAVONA 39% 49
- ASL 3 GENOVA 3% 4
- ASL 4 CHIAVARI 15% 19
- ASL 5 LA SPEZIA 17% 21

Risultati:

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

OTTIMO:	60%	(61% nel 2021)
BUONO:	30%	(31,5% nel 2021)
SUFFICIENTE:	9%	(6% nel 2021)
INSUFFICIENTE:	0%	(0% nel 2021)
SCARSO:	1%	(1,5% nel 2021)

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

OLTRE LE ASPETTATIVE:	38%	(40% nel 2021)
IN LINEA ALLE ASPETTATIVE:	52%	(55% nel 2021)
INFERIORE ALLE ASPETTATIVE:	10%	(5% nel 2021)

Conclusione:

È evidente il numero scarso delle persone che hanno accettato di rispondere al questionario soprattutto quello degli utenti la cui residenza rientra nella ASL 3 GENOVESE nonostante siano gli stessi utenti che usufruiscono maggiormente del Servizio di Riabilitazione per le prestazioni ambulatoriali.

L'invio tramite mail del questionario in modalità anonima si è rivelato all'inizio (2019) un buon mezzo per la rilevazione dello stato di gradimento degli utenti seguiti dal Servizio rispetto all'intervista telefonica che veniva effettuata negli anni antecedenti il 2019.

Ad oggi si ritiene sia necessario trovare una nuova alternativa per coinvolgere maggiormente le persone che usufruiscono delle prestazioni ambulatoriali (Totem, consegna cartacea del questionario) ed ottenere in questo modo un risultato più realistico.

In generale si può affermare che il giudizio non ha subito variazioni rispetto al 2020 e che pertanto si possa essere soddisfatti.

E' difficile comunque effettuare un'analisi reale dato lo scarso numero di risposte ottenute.

Il Direttore Sanitario
Giampaolo Brichetto