

Resoconto SODDISFAZIONE UTENTI ANNO 2017

Per quanto riguarda la soddisfazione degli utenti e la partecipazione degli stessi al miglioramento della qualità del Servizio, gli utenti sono contattati periodicamente per esprimere il loro gradimento sulle prestazioni ricevute e l'aderenza alle procedure da parte degli operatori che effettuano 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 appositamente registrati nel 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 realizzata mediante interviste telefoniche ad un campione di utenti (il 25% del totale) in carico al Servizio di Riabilitazione AISM Liguria che nel periodo 1 gennaio – 31 Agosto 2017 hanno fruito di prestazioni sanitarie ambulatoriali e domiciliari offerte da un'equipe mista composto da operatori sanitari appositamente formati e operatori non sanitari dedicati all'organizzazione di esse.

La scelta dell'intervista telefonica ha permesso all'utente e/o ai suoi familiari di esprimere una valutazione della prestazione ricevuta in condizioni emotive serene e meno influenzate dal contesto sanitario.

Le interviste telefoniche sono state fatte da due Volontari del Servizio Civile operanti nel Servizio di Riabilitazione AISM Liguria in linea con la normativa sulla privacy; gli utenti sono stati informati sulla finalità dell'indagine ed invitati ad esprimere la loro soddisfazione solo dopo il loro eventuale consenso.

Il questionario, rispetto a quello già utilizzato negli anni precedenti è stato reso più "snello" (da 10 domande a 6), più semplice e "organizzato" (le domande sono state suddivise per settori: accoglienza e orientamento al cliente, ascolto attivo e capacità relazionali, cura e comfort degli ambienti, valutazione generale) per favorirne la comprensione e quindi raggiungere un ampio spettro di utenza.

Il questionario ha raccolto le valutazioni dell'utente a riguardo di tutto il percorso seguito per usufruire della prestazione e più in particolare: attenzione, cortesia e disponibilità nelle informazioni ricevute, accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti della struttura (sala di attesa, ambulatori, servizi igienici, spogliatoi ...), professionalità e chiarezza del personale nella comunicazione e nelle spiegazioni ricevute, rispetto degli orari pianificati, valutazione complessiva del servizio e aspettative.

Alla fine del questionario l'utente è stato invitato anche a formulare suggerimenti e proposte migliorative.

Il questionario riportava domande chiuse e le valutazioni, nella maggior parte dei casi, sono state espresse secondo la seguente scala di giudizio: "da 1 peggiore efficienza a 10 migliore efficienza del servizio".

Le interviste sono state fatte nel periodo che va da metà Settembre a metà Dicembre 2017 e successivamente i dati sono stati inseriti in un programma informatico per l'elaborazione.

Nel valutare statisticamente i dati abbiamo diviso il tutto in 2 raggruppamenti: punteggi da 1 a 5 punteggio negativo, punteggi da 6 a 10 giudizio positivo.

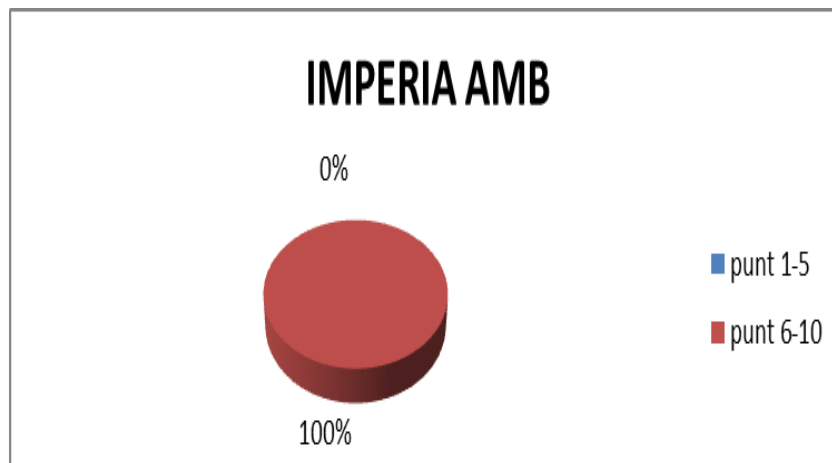
Nel Servizio AISM ligure dei pazienti che hanno eseguito trattamenti nel corso del 2017 ne abbiamo intervistato:

- 128 utenti della provincia di Genova afferenti all'ambulatorio
- 56 utenti della provincia di Genova afferenti al domicilio
- 44 utenti della provincia di Savona afferenti al domicilio
- 6 utenti della provincia di Savona afferenti all'ambulatorio
- 23 utenti della provincia di Spezia afferenti al domicilio
- 3 utenti della provincia di Spezia afferenti all'ambulatorio
- 23 utenti della provincia di Imperia afferenti al domicilio
- 2 utenti della provincia di Imperia afferenti all'ambulatorio
- 13 utenti della Asl 4 Chiavarese afferenti al domicilio
- 9 utenti della Asl 4 Chiavarese afferenti all'ambulatorio

Il totale dei pazienti intervistati nel 2017 è pari a 307 (Per ogni provincia sono stati contattati donne e uomini in proporzione 2:1)

Di seguito la suddivisione sopra descritta e l'analisi delle risposte critiche:

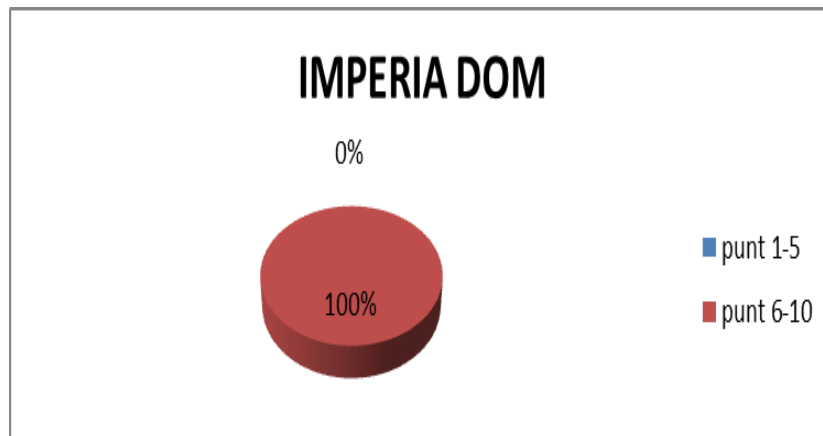
IMPERIA AMBULATORIALE



In totale è emerso che nessun utente ha dato risposte con punteggi inferiori al 6.

Si confermano i risultati positivi dello scorso anno

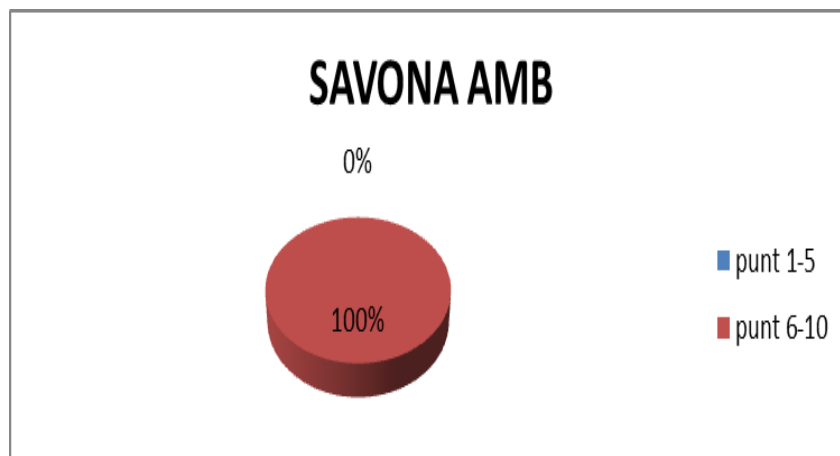
IMPERIA DOMICILIARE



In totale è emerso che nessun utente ha dato risposte con punteggi inferiori al 6.

Emerge quindi un miglioramento rispetto all'anno precedente.

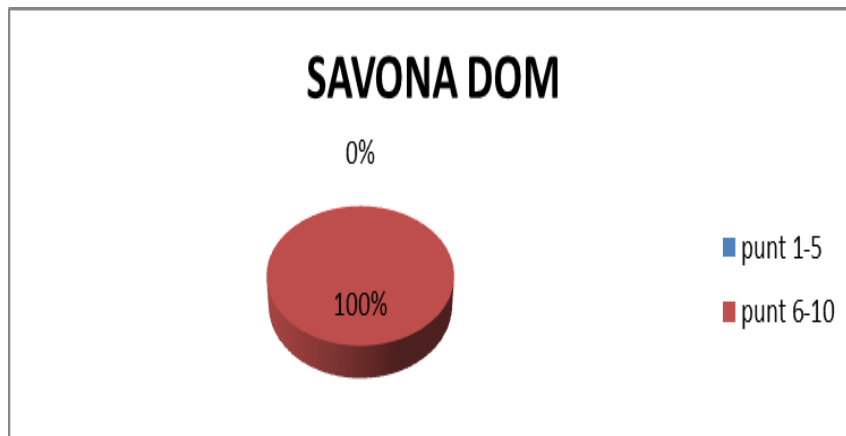
SAVONA AMBULATORIALE



In totale è emerso che nessun utente ha dato risposte con punteggi inferiori al 6.

Emerge quindi un miglioramento rispetto all'anno precedente.

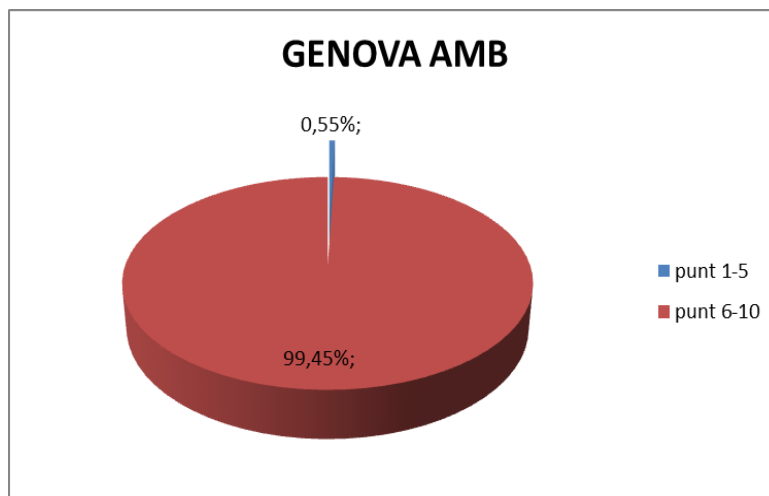
SAVONA DOMICILIARE



In totale è emerso che nessun utente ha dato risposte con punteggi inferiori al 6.

Emerge quindi un miglioramento rispetto all'anno precedente.

GENOVA AMBULATORIALE



2 utenti hanno espresso valutazione insufficiente (2) alla domanda relativa all'accoglienza da parte della segreteria, 2 utenti hanno espresso valutazione insufficiente (5) alla domanda relativa al comfort e cura degli ambienti; 2 utenti hanno espresso valutazione insufficiente (5) alla domanda relativa al rispetto degli orari; 1 utente ha espresso giudizio insufficiente (5) rispetto alla domanda sulla valutazione complessiva del servizio.

In totale è emerso che :

il 99,45% delle risposte hanno ottenuto punteggio soddisfacente

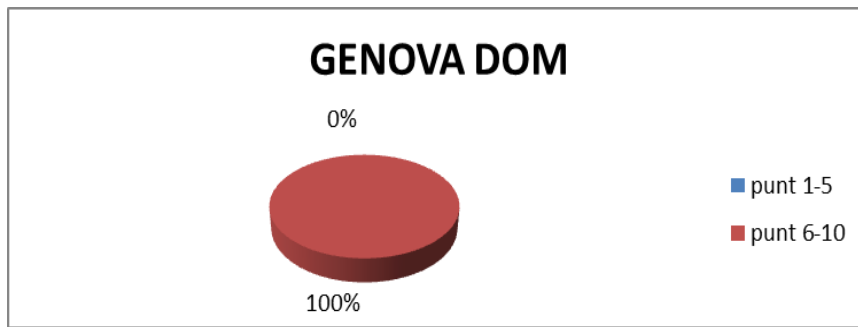
lo 0,55% delle risposte hanno ottenuto punteggio non soddisfacente

Emerge quindi un lieve peggioramento rispetto all'anno precedente in cui le percentuali erano le seguenti:

il 99,89% delle risposte hanno ottenuto punteggio soddisfacente

lo 0,11% delle risposte hanno ottenuto punteggio non soddisfacente

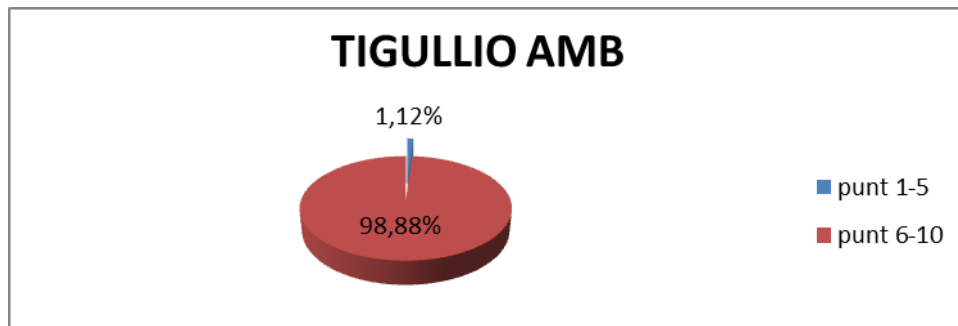
GENOVA DOMICILIARE



Nessun utente ha dato risposte con punteggi inferiori al 6.

Si confermano i risultati positivi dello scorso anno

TIGULLIO AMBULATORIALE



1 utente ha espresso valutazione insufficiente (5) alla domanda relativa al rispetto degli orari;

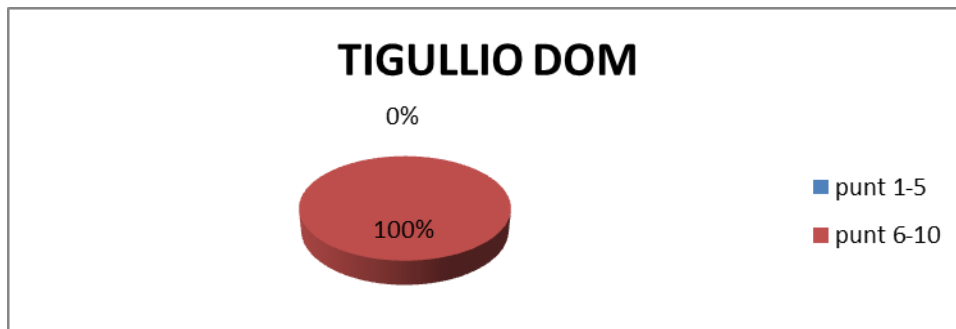
In totale è emerso che :

il 98,88% delle risposte hanno ottenuto punteggio soddisfacente

lo 1,12% delle risposte hanno ottenuto punteggio non soddisfacente

Emerge quindi un peggioramento rispetto all'anno precedente in cui nessuna risposta era sotto la sufficienza.

TIGULLIO DOMICILIARE

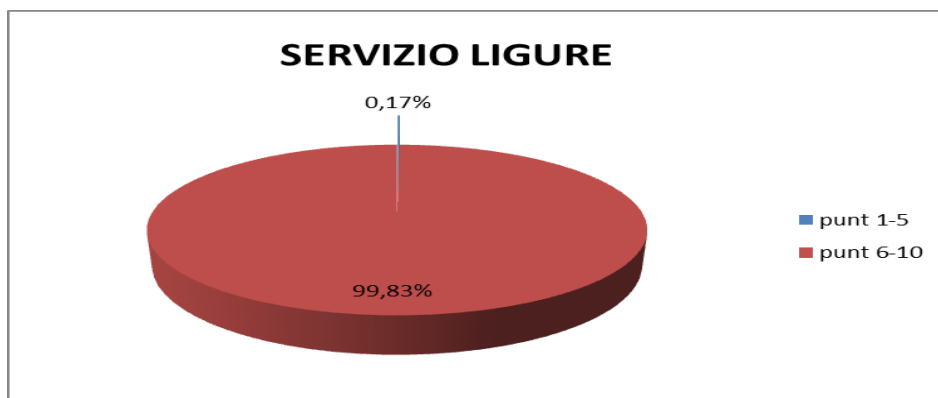


Nessun utente ha dato risposte con punteggi inferiori al 6.

Emerge quindi un miglioramento rispetto all'anno precedente.

Nel complesso possiamo ritenere che i risultati hanno dato esiti positivi che abbiamo ottenuto un miglioramento lieve rispetto all'anno scorso:

2017



2016

