

SERVIZIO AMBULATORI SPECIALISTICI O.P.S.A.
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
RILEVAZIONE ANNO 2024

La Procedura n. 9 “Rilevazione Soddisfazione Ospiti e Familiari”, rev. 4.0 del 31/10/2024 prevede annualmente una rilevazione della soddisfazione dell’utenza sui servizi.

Una determinazione del Direttore Sanitario, del dicembre 2021, ha disposto che l’indagine sulla soddisfazione dell’utenza degli Ambulatori Specialistici OPSA confluisse nelle indagini “generali” svolte dai Centri di Servizio (Disabilità, Kolbe, Bortignon e Casa Madre Teresa), ovvero che – come recita la procedura più sopra citata - fosse “demandata a domande specifiche dei questionari degli altri centri di servizio”.

Pertanto la presente relazione è elaborata “sulla base delle domande e delle risposte che specificamente sono state inserite nei questionari dei centri di servizio delle aree anziani e disabilità” (*idem*).

Dai questionari compilati sono state ricavate le domande e le risposte pertinenti ai servizi ambulatoriali medesimi o comunque inerenti ai servizi tipici degli stessi, ovvero quelli clinico sanitari per cui sono autorizzati: servizi medici, infermieristici e riabilitativi.

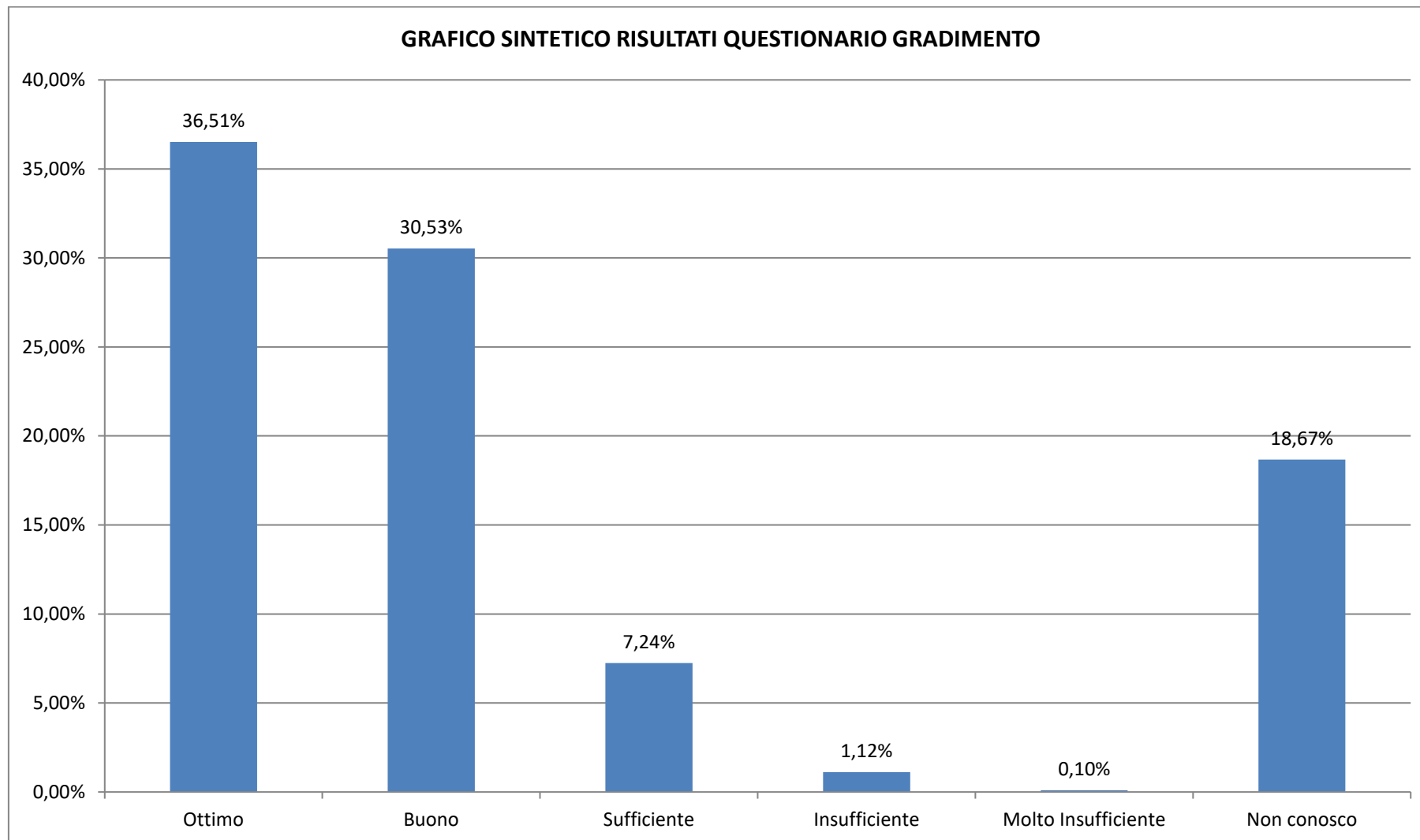
Nell’anno 2024 su 620 questionari inviati ne sono ritornati 187, pari al 30,16%.

Bisogna precisare che, per scelta della stessa procedura suddetta, per rispetto del principio (codificato anche dal requisito di accreditamento) che prevede la rilevazione del gradimento “dell’utenza in genere”. l’unico questionario era rivolto sia ai familiari, sia ai rappresentanti legali e sia agli ospiti (anziani e con disabilità in grado di compilarlo).

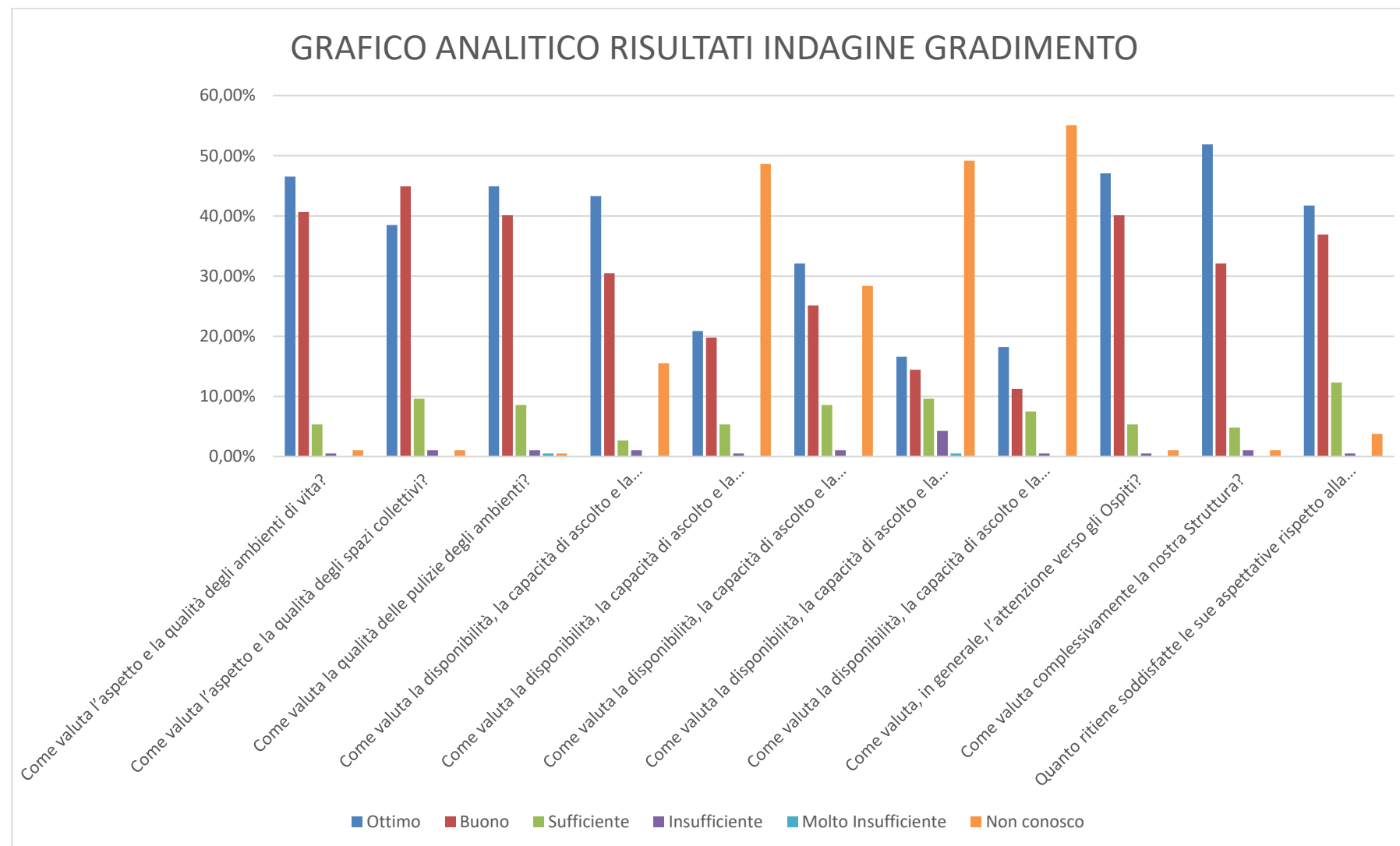
I risultati sono descritti nella tabella sottostante:

		Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto Insufficiente	Non conosco
1	Come valuta l'aspetto e la qualità degli ambienti di vita?	87	76	10	1	0	2
2	Come valuta l'aspetto e la qualità degli spazi collettivi?	72	84	18	2	0	2
3	Come valuta la qualità delle pulizie degli ambienti?	84	75	16	2	1	1
4	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO MEDICO	81	57	5	2	0	29
5	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal POLIAMBULATORIO	39	37	10	1	0	91
6	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO INFERMIERISTICO	60	47	16	2	0	53
7	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI FISIOTERAPIA	31	27	18	8	1	92
8	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI LOGOPEDIA	34	21	14	1	0	103
9	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	88	75	10	1	0	2
10	Come valuta complessivamente la nostra Struttura?	97	60	9	2	0	2
11	Quanto ritiene soddisfatte le sue aspettative rispetto alla qualità di vita offerta agli Ospiti dell'OPSA?	78	69	23	1	0	7
	TOTALI	751	628	149	23	2	384

La figura successiva mostra i risultati di sintesi in un grafico:



Di seguito il grafico analitico dei risultati.

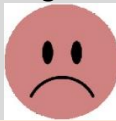


Per gli Ospiti della sola area della disabilità è stato predisposto un questionario facilitato, compilato da 118 Ospiti.

La facilitazione consisteva in quattro elementi:

- domande che riguardano la vita concreta in OPSA;
- formulate con linguaggio semplice;
- risposte attraverso gli *smiles*;
- possibilità di usufruire di un facilitatore (un professionista con particolare empatia con l'ospite). Ne hanno usufruito 113 su 118.

Anche in tale questionario vi erano un paio di domande riconducibili ai servizi resi dal Poliambulatorio. Questi i risultati:

	Positivo 	Medio 	Negativo 
Ricevi aiuto quando ne hai bisogno?	112	3	3
Quando stai male vieni curato?	112	5	0

CONCLUSIONI

I giudizi relativi alla qualità della struttura e dei servizi clinici sono mediamente positivi.

Essendo i familiari il contingente più numeroso tra i compilatori, i punteggi maggiori, com'era prevedibile, si riscontrano nei confronti dei servizi che i familiari constatano di persona perché presenti.

Le risposte "non conosco" ricorrono invece nei servizi dove non è prevista la loro presenza, come le sedute fisioterapiche o logopediche.

Significativo anche il giudizio positivo per i servizi di aiuto e sanitari da parte degli Ospiti della disabilità che hanno compilato il questionario facilitato.

L'indagine di quest'anno non è raffrontabile, nella forma, con quella dell'anno precedente in quanto non erano stati presi in considerazione i questionari compilati dagli Ospiti.

Non è raffrontabile, nei contenuti, nemmeno con quelle del '22 e del '21, in quanto quelle indagini erano incentrate sui temi legati alla pandemia.

Sarmeola di Rubano, 3.3.2025



Il Direttore Sanitario
f.to Dott. Domenico Rossato