

ANALISI QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO ADULTI IN TRATTAMENTO DOMICILARE

Nel mese di aprile del 2024 è stato somministrato a tutti i nostri pazienti in trattamento domiciliare il questionario di valutazione della qualità del servizio al fine di ottenere informazioni sul grado di soddisfazione ed individuare eventuali ambiti che necessitano di specifiche azioni di miglioramento. Il questionario prevede 10 domande e poteva essere compilato in forma anonima sia dai nostri assistiti sia dai loro familiari. I questionari esaminati sono 38 (10 sono stati compilati dai pazienti, 23 dai familiari , 5 persone invece non hanno specificato chi ha compilato il questionario.)

L'analisi effettuata ha mostrato risultati positivi. Il **71,5%** si ritiene molto soddisfatto per quanto riguarda il servizio ricevuto, il **21,5%** soddisfatto, il **7%** abbastanza soddisfatto. Rispetto alle aspettative iniziali il **72%** dichiara di essere molto soddisfatto e il **21%** soddisfatto. Il **7%** abbastanza soddisfatto.

Dall'analisi quantitativa emerge che i **punti di forza** sono fondamentalmente **2**:

- 1) **Disponibilità all'ascolto da parte degli operatori**
- 2) **Cortesie e competenza degli operatori** con cui la nostra utenza è venuta in contatto. In particolare gli utenti appaiono molto soddisfatti del terapeuta neuromotorio di riferimento e dell'assistente sociale.

Il **73%** si ritiene molto soddisfatto della disponibilità all'ascolto da parte degli operatori, il **17,5%** soddisfatto, il **9,5%** soddisfatto. Nessuno ha espresso parere negativo.

Nessuno afferma di aver mai firmato una terapia non espletata. Per quanto riguarda la durata della terapia tutti dichiarano che la terapia espletata dura 45 minuti o più.

Dall'analisi quantitativa emerge che i **punti di debolezza** sono fondamentalmente **1**:

1. **I tempi di attesa per le prestazioni richieste**

L' **50, %** degli utenti ha espresso una valutazione complessivamente positiva. Il **40%** ha dichiarato di essere insoddisfatto. Il **10%** invece non ha risposto.

Invece, per quanto riguarda sia le informazioni ricevute e la gestione delle pratiche amministrative sia la facilità di prendere contatto con la nostra struttura la valutazione risulta positiva. Nessuno ha espresso una valutazione negativa.

In conclusione dalla analisi quantitativa non emergono criticità significative. L'unico aspetto da attenzionare riguarda i tempi della lista di attesa delle prestazioni erogate dal centro. Al fine di migliorare la qualità del servizio si potrebbe pertanto provare a snellire ulteriormente i tempi della lista di attesa. Si evidenzia inoltre che sebbene l'analisi effettuata abbia mostrato risultati positivi e attestati ormai da alcuni anni su livello di gradimento molto soddisfacenti, si evidenzia tuttavia che i livelli di gradimento ottimali emersi nel corso del 2025 sono un po' più bassi rispetto ai risultati emersi nel 2023. Nel 2023 infatti l'**84%** aveva dichiarato di essere molto soddisfatto per quanto riguarda il servizio ricevuto e il **78%** di essere molto soddisfatto rispetto alle aspettative iniziali

Marsala 20/06/24

Dott.ssa Silvana Pellegrino