

FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI MANERBIO ONLUS	PROCEDURA SPECIFICA DEL SISTEMA DI QUALITA' INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO EROGATO	Cod. Rev. 1 Pag. 1 di 5
--	---	--

INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO EROGATO

INDICE:

- 1. SCOPO**
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3. RIFERIMENTI**
- 4. RESPONSABILITA'**
- 5. MODALITA' DI GESTIONE**
 - 5.1 PROCEDURA
 - 5.2 STRUMENTI
 - 5.3 SOGGETTI COINVOLTI
 - 5.4 NON CONFORMITA'
- 6. LISTA DI DISTRIBUZIONE**

ALLEGATI:

1. Questionario di valutazione della qualità del servizio erogato agli assistiti della RSA.
2. Questionario di valutazione della qualità del servizio per i familiari degli assistiti della RSA.
3. Lettera informativa per gli assistiti ed i familiari.
4. Informativa inerente la customer satisfaction.

Rev.	Data	Emissione	Verifica	Approvazione	Descrizione
0	01.01.13	Coordinatore infermieristico: Angelo Benedetti Dirigente Infermieristico: Lidia Annamaria Tomaselli Responsabile Sanitario: Maria Teresa Pelosi			1^ emissione
1	30.04.15	Coordinatore infermieristico: Angelo Benedetti Dirigente Infermieristico: Lidia Annamaria Tomaselli Responsabile Sanitario: Maria Teresa Pelosi	invariata		2^ emissione
2	30.04.18	Coordinatore infermieristico: Angelo Benedetti Dirigente Infermieristico: Lidia Annamaria Tomaselli Responsabile Sanitario: Maria Teresa Pelosi	invariata		3^ emissione

FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI MANERBIO ONLUS	PROCEDURA SPECIFICA DEL SISTEMA DI QUALITA' INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO EROGATO	Cod. Rev. 1 Pag. 2 di 5
--	---	--

1. SCOPO

La presente procedura è predisposta al fine di:

- Riconoscere la funzione della qualità percepita quale ulteriore strumento per la definizione degli obiettivi della Fondazione Casa di Riposo di Manerbio Onlus.
- Diffondere una cultura aziendale centrata sul cliente/utente/assistito.
- Avviare un adeguato sistema di controllo delle azioni svolte, anche mediante l'acquisizione formale dei pareri degli utenti attraverso un sistema anonimo di raccolta dei dati per ovviare a situazioni che assistiti e familiari percepiscono come disfunzioni.
- Fornire spunti di riflessione strumentali al perseguimento del miglioramento continuo, tenendo conto delle risorse disponibili, umane e finanziarie dell'azienda.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le persone a qualunque titolo accolte presso la RSA della Fondazione Casa di Riposo di Manerbio: in regime residenziale o semiresidenziale ed ai loro familiari.

3. RIFERIMENTI

- Donabedian A., L'abc della Quality Assurance e del monitoraggio dell'assistenza sanitaria, QA, n. 1-2-3-4, 1989.
- D.P.R. 384/90 "Regolamento di semplificazione dei procedimenti di spese in economia".
- D.Lgs. 502 del 1992 e successive modifiche e integrazioni.
- DPCM 19 Marzo 1995 "Carta dei servizi pubblici sanitari".
- Raccomandazione 97/17 - Consiglio d'Europa.
- Favretto G., Bonamini E., Rappagliosi C. M., Gogliioni R., Chemolli E., Picoli A., Pains M., Il Cliente nella sanità – Risultati di un percorso di ricerca, 2002.
- Galgano A., La qualità totale, Il Sole 24 Ore Libri, Milano, 1990.
- Groll R, Baker R, Moss F. Quality improvment research: understanding the science of chenge in health care. London: BMJ Books, 2004.
- Juran JM: Juran on leadership for quality: an executive handbook. New York: Free Press, 1989.
- Norma UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione per la qualità".
- Loiudice M. T., "Il paziente utente/cliente in sanità e la sua soddisfazione, Panorama della Sanità, 19: 43-39, 1995.
- Ovreteit J., La qualità nel servizio sanitario, ed. Spinanti, Napoli, 1998.
- Piano Sanitario Nazionale 1998-2002.
- Legge Regione Lombardia n. 8 del 2007, n. 1 e 3 del 2008, n. 33 del 2009 e successive modifiche e integrazioni.
- Serie Norme UNI ISO 9000.
- DGR Lombardia: n. VII/8504 del 22/03/2002, n. 3540 del 30.5.2012.

4. RESPONSABILITA'

Responsabilità	Attività
Coordinatore infermieristico	<ul style="list-style-type: none"> • Analizza accuratamente le aree oggetto di studio e predispone i questionari (allegati 1-2-3-4) di almeno 25 quesiti per la valutazione della qualità del servizio erogato, da somministrare agli assistiti ed ai loro familiari. • Autentica i questionari tramite apposizione del timbro della Fondazione Casa di Riposo di Manerbio. • Sorteggia, fra tutte le persone accolte/residenti in RSA, almeno 15 assistiti e 15 familiari, ai quali sarà somministrato il questionario di valutazione della qualità del servizio erogato (allegati 1 e 2).
Direzione Amministrativa, Responsabile Sanitario, Dirigente Infermieristico	<ul style="list-style-type: none"> • Valutano l'adeguatezza dei questionari predisposti ed evidenziano la necessità di eventuali integrazioni/modifiche. • Valutano l'adeguatezza del modulo di segnalazione dell'utente-familiare (allegato alla Carta dei Servizi ed evidenziano la necessità di eventuali modifiche.

FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI MANERBIO ONLUS	PROCEDURA SPECIFICA DEL SISTEMA DI QUALITA' INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO EROGATO	Cod. Rev. 1 Pag. 3 di 5
--	---	--

<p>Personale Educatore/Animatore e Coordinatore Infermieristico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuisce i questionari (allegato 1) agli assistiti autonomi, chiarisce loro eventuali dubbi ed eventualmente supporta coloro che non riescono a compilarlo in modo autonomo. • Raccoglie i questionari compilati dagli assistiti e li ripone nella apposita cassetta delle "segnalazioni ospiti e familiari" presso l'atrio dell'ingresso pedonale della sede della Fondazione, entro e non oltre le ore 08.00 del 10 ottobre. • Distribuisce il modulo di segnalazione dell'utente-familiare (allegato 4) all'assistito che ne fa richiesta, chiarisce eventuali dubbi ed eventualmente supporta coloro che non riescono a compilarlo in modo autonomo. • Ripone lo stesso modulo di segnalazione nella apposita cassetta delle segnalazioni assistiti e familiari presso l'atrio dell'ingresso pedonale principale della sede della Fondazione.
<p>Persona assistita (temporaneamente/definitivamente in regime residenziale o semiresidenziale), presso la RSA della Fondazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compila il Questionario valutazione della qualità del servizio erogato agli assistiti della RSA (allegato 1) e se autonomo lo ripone nella cassetta delle segnalazioni assistiti e familiari, ubicata presso l'atrio dell'ingresso pedonale della sede della Fondazione, entro e non oltre le ore 08.00 del 10 ottobre. Se la persona assistita non riesce a compilare autonomamente il questionario o se non comprende taluni quesiti che le vengono sottoposti, in suo supporto interviene l'animatrice, che al termine ripone il tutto nella cassetta delle segnalazioni ospiti e familiari. • Compila il modulo di segnalazione dell'utente-familiare (allegato Carta dei Servizi) e se autonomo lo ripone nella cassetta delle segnalazioni assistiti e familiari ubicata presso l'atrio dell'ingresso pedonale principale della sede della Fondazione. Se la persona assistita non riesce a compilare autonomamente il modulo, in suo supporto interviene l'animatrice che al termine ripone il tutto nella cassetta delle segnalazioni ospiti e familiari.
<p>Collaboratore Amministrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuisce personalmente o invia tramite servizio postale ai familiari delle persone assistite dalla Fondazione Casa di Riposo di Manerbio i questionari per la valutazione della qualità del servizio erogato (allegato 2-3). • Ritira tutti i questionari presenti nella cassetta delle segnalazioni alle ore 08.00 del giorno 10 ottobre. • Raccoglie quotidianamente i moduli di segnalazione dell'utente-familiare (allegato 3).
<p>Un familiare della persona assistita presso la RSA della Fondazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compila il Questionario per i Familiari (allegato 2) e lo ripone entro le ore 08.00 del giorno 10 ottobre nella cassetta delle segnalazioni ospiti e familiari ubicata presso l'atrio dell'ingresso pedonale della struttura.
<p>"Commissione Customer" (per l'analisi e interpretazione dei dati e per la predisposizione di azioni/interventi di miglioramento volti a sanare eventuali non conformità o criticità evidenziate dalla customer, dai moduli di segnalazione dell'utente/familiare o da altra modalità di rilievo/segnalazione)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • E' composta dal Direttore Amministrativo, Responsabile Sanitario, Dirigente Infermieristico, dal Coordinatore infermieristico e dal Collaboratore amministrativo per le procedure informatiche e statistiche. Questa Commissione ha lo scopo di: <ul style="list-style-type: none"> A) Analizzare ed interpretare i dati estrapolati dai questionari e dai moduli di segnalazione dell'utente-familiare e di renderli noti mediante pubblica affissione nella bacheca posta nell'atrio dell'ingresso pedonale principale della sede della Fondazione. B) Valutare eventuali non conformità inerenti la compilazione o consegna dei questionari; infatti non saranno presi in considerazione: <ul style="list-style-type: none"> -Questionari non compilati su moduli originali timbrati. -Questionari pervenuti oltre il tempo di consegna previsto. C) Predisporre azioni/interventi di miglioramento, volti a sanare eventuali non conformità o criticità evidenziate dalla customer o da altra modalità di rilievo/segnalazione).
<p>Direzione Amministrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rende noti i risultati dell'iniziativa di rilevazione della qualità del servizio erogato al Presidente ed al Consiglio d'Amministrazione della Fondazione. • Rende pubblici i risultati dell'iniziativa di rilevazione della qualità del servizio erogato mediante affissione alla bacheca posta nell'atrio dell'ingresso principale pedonale della struttura.

FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI MANERBIO ONLUS	PROCEDURA SPECIFICA DEL SISTEMA DI QUALITA' INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO EROGATO	Cod. Rev. 1 Pag. 4 di 5
--	---	--

5. MODALITA' DI GESTIONE

5.1 PROCEDURA

La Fondazione Casa di Riposo di Manerbio Onlus, annualmente (il primo di settembre), consegna direttamente e/o invia a 15 familiari (sorteggiati dal Coordinatore Infermieristico fra tutti i familiari degli assistiti in RSA) delle persone accolte presso la RSA un questionario ("Questionario di valutazione della qualità del servizio per i Familiari degli Assistiti in RSA": allegato 2), integrato da una lettera informativa (allegato 4), che illustra le finalità dell'iniziativa. Il questionario, rigorosamente anonimo, è compilato e riposto dal familiare nella apposita cassetta delle segnalazioni, situata nell'atrio dell'ingresso principale (pedonale) della sede della Fondazione. Nello stesso periodo viene somministrato, un questionario ("Questionario di valutazione della qualità del servizio erogato agli Assistiti della RSA": allegato 1) a 15 persone residenti in struttura (sorteggiate dal Coordinatore Infermieristico fra tutte quelle accolte in RSA) che, se non autonome nella compilazione, sono supportate nella compilazione dalle Educatrici (le quali al termine, ripongono i questionari stessi, nell'apposita cassetta delle segnalazioni). Sarà possibile riconsegnare tutti i questionari, entro e non oltre le ore 08.00 del 10 ottobre di ogni anno, dopo di che, avranno inizio le procedure di raccolta ed analisi dei dati estrapolati dai questionari pervenuti. E' inoltre sempre prevista, la possibilità di inoltrare segnalazioni o suggerimenti tramite il predisposto "modulo di segnalazione dell'utente-familiare" (allegato Carta dei Servizi), reperibile accanto alla "cassetta delle segnalazioni" presso l'atrio dell'ingresso pedonale della sede della Fondazione; tale modulo, debitamente compilato, dovrà essere riposto nella stessa cassetta delle segnalazioni. Le comunicazioni saranno raccolte a cura del Collaboratore amministrativo ed esaminate dalla "Commissione Customer", che provvederà ad elaborare una risposta entro 20 giorni dal ricevimento del modulo. Coloro che avranno indicato i loro dati identificativi nel modulo, riceveranno una risposta individuale mediante recapito a mano o tramite servizio postale. Chi invece non vorrà indicare i propri dati personali, riceverà risposta pubblica, mediante affissione presso la bacheca sita nell'atrio dell'ingresso pedonale della sede della Fondazione (non potendosi rintracciare il mittente), ma unicamente se il reclamo o suggerimento verrà ritenuto circostanziato e/o meritevole di considerazione. Periodicamente verrà esposto un elenco delle tipologie dei quesiti pervenuti e delle relative risposte elaborate dalla Commissione (a seguito di suggerimenti e reclami), privati ovviamente di tutte le indicazioni riferibili alle persone. Non verranno prese in considerazione:

- comunicazioni dai contenuti offensivi o contenenti notazioni che prevarichino i limiti della tutela della privacy degli assistiti, dei loro familiari e del personale;
- comunicazioni diverse dai reclami e dai suggerimenti, alle quali verrà data eventualmente notifica della corretta procedura da seguire.

Non verrà dato corso a:

- provvedimenti nei confronti degli assistiti;
- provvedimenti nei confronti del personale sulla base del solo reclamo, poiché in ogni caso la mancanza dovrà essere rilevata dai preposti e la procedura da seguirsi dovrà essere quella indicata nei rispettivi contratti collettivi nazionali di lavoro pubblici o privati;
- diffusione delle comunicazioni al di fuori degli organismi preposti (Direzione Amministrativa e "Commissione Customer").

5.2 STRUMENTI

- Questionario di valutazione della qualità del servizio erogato agli assistiti della RSA (allegato 1).
- Questionario di valutazione della qualità del servizio per i familiari degli assistiti della RSA (allegato 2)
- Lettera informativa (allegato 3)
- Modulo di segnalazione dell'utente-familiare (allegato C.C. dei Servizi)

5.3 SOGGETTI COINVOLTI

-Assistito e Familiare: compilano i questionari e/o il modulo di segnalazione dell'utente-familiare e li ripongono nella cassetta segnalazioni.

-Educatore/Animatore/Coordinatore Infermieristico: somministra/consegna il questionario/modulo di segnalazione dell'utente-familiare all'assistito, supportandolo se necessario durante la compilazione e consegna nell'apposita cassetta delle segnalazioni.

-Collaboratore Amministrativo: consegna direttamente o invia tramite servizio postale, il questionario al familiare della persona assistita.

-"Commissione Customer" per l'analisi e interpretazione dei dati: composta dalla Direzione Amministrativa, Responsabile Sanitario, Dirigente Infermieristico, dal Coordinatore infermieristico e dal Collaboratore amministrativo per le procedure informatiche e statistiche. Al termine dell'elaborazione dei dati, saranno pubblicati i risultati dell'iniziativa, mediante affissione nella bacheca aziendale (ubicata presso l'atrio dell'ingresso pedonale principale della sede della Fondazione).

FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI MANERBIO ONLUS	PROCEDURA SPECIFICA DEL SISTEMA DI QUALITA' INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO EROGATO	Cod. Rev. 1 Pag. 5 di 5
--	---	--

5.4 NON CONFORMITA'

Non saranno presi in considerazione:

- Questionari non compilati su moduli originali timbrati.
- Questionari pervenuti oltre il tempo di consegna previsto.

6. LISTA DI DISTRIBUZIONE

La presente procedura specifica è consegnata in copia a:

- Direzione Amministrativa/Responsabile Sanitario/Dirigente e Coordinatore Infermieristico.
- Ulteriore copia di questa procedura specifica e dei relativi allegati sono a disposizione per divulgazione e cognizione sottoscritta ai seguenti soggetti:
- Tutti gli operatori della RSA della Fondazione.

FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI MANERBIO ONLUS	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO AGLI ASSISTITI DELLA RSA	Allegato 1 Rev. 0 Pag. 1 di 1
--	---	--

Per ogni quesito esprima la valutazione attribuendo un punteggio che va da 0 a 4, barrando con una x il numero prescelto. Tenga in considerazione che:
0 = Scarsa, 1 = Mediocre, 2 = Soddisfacente, 3 = Buona e 4 = Eccellente.

A. IGIENE E CURA DELL'ASSISTITO					
1. Come valuta la qualità delle pratiche igieniche che le vengono effettuate?	4	3	2	1	0
2. Come valuta la riservatezza che le viene garantita nell'esecuzione di tali pratiche?	4	3	2	1	0
3. Come valuta la qualità del servizio di guardaroba-lavanderia?	4	3	2	1	0
4. Come valuta la qualità del servizio di parrucchiere?	4	3	2	1	0
5. Come valuta la qualità della custodia e sorveglianza erogata?	4	3	2	1	0

B. ALIMENTAZIONE DELL'ASSISTITO					
6. Come valuta la qualità del cibo?	4	3	2	1	0
7. Come valuta la quantità del cibo?	4	3	2	1	0
8. Come valuta l'adeguatezza degli orari di somministrazione dei pasti in generale?	4	3	2	1	0
9. E' adeguato il servizio ristoro dedicato ad ospiti e familiari (macchinette caffè, ecc.)?	4	3	2	1	0
10. Come valuta la qualità della assistenza erogata nell'assunzione del pasto?	4	3	2	1	0

C. RELAZIONE CON L'ASSISTITO ED IL SUO FAMILIARE					
11. Come valuta la qualità della relazione professionale tra lei e l'operatore?	4	3	2	1	0
12. Come valuta venga rispettata la sua dignità?	4	3	2	1	0
13. Come valuta l'educazione e cortesia adottata dagli operatori nei suoi confronti?	4	3	2	1	0
14. Come valuta la disponibilità degli operatori ad ascoltarla e fornirle spiegazioni?	4	3	2	1	0
15. Come valuta la riservatezza garantita dagli operatori nei suoi confronti?	4	3	2	1	0

D. ASSISTENZA EROGATA					
16. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale socio-assistenziale?	4	3	2	1	0
17. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale dell'animazione?	4	3	2	1	0
18. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale fisioterapista?	4	3	2	1	0
19. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale infermieristico?	4	3	2	1	0
20. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale medico?	4	3	2	1	0

E. STANDARDS AMBIENTALI ED ORGANIZZATIVI					
21. Come valuta l'adeguatezza della temperatura e ventilazione dei locali in generale?	4	3	2	1	0
22. Come valuta la pulizia e l'igiene dei locali in generale?	4	3	2	1	0
23. Come valuta la "sicurezza" in generale della struttura?	4	3	2	1	0
24. Come valuta l'organizzazione delle gite e delle altre uscite dalla struttura?	4	3	2	1	0
25. Come valuta l'adeguatezza degli orari dell'attività in Rsa (sveglia, riposo, ecc.)?	4	3	2	1	0

F. INFORMAZIONI GENERALI	
26. Lei è di sesso?	<input type="checkbox"/> maschile <input type="checkbox"/> femminile.
27. Con quale frequenza riceve visita dal suo familiare?	<input type="checkbox"/> quotidianamente <input type="checkbox"/> più volte la settimana <input type="checkbox"/> una volta alla settimana <input type="checkbox"/> più volte al mese <input type="checkbox"/> una volta al mese <input type="checkbox"/> raramente.

Indichi se lo desidera i motivi per cui ha ritenuta scarsa o mediocre la qualità del servizio reso:

.....

.....

.....

.....

Suggerimenti/Proposte:

.....

.....

.....

La ringraziamo per la collaborazione!

FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI MANERBIO ONLUS	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO PER I FAMILIARI DEGLI ASSISTITI DELLA RSA	Allegato 2 Rev. 0 Pag. 1 di 1
--	--	--

Per ogni quesito esprima la valutazione attribuendo un punteggio che va da 0 a 4, barrando con una x il numero prescelto. Tenga in considerazione che:

0 = Scarsa, 1 = Mediocre, 2 = Soddisfacente, 3 = Buona e 4 = Eccellente.

A. IGIENE E CURA DELL'ASSISTITO					
1. Come valuta la qualità delle pratiche igieniche garantite alla persona?	4	3	2	1	0
2. Come valuta la riservatezza garantita alla persona nell'esecuzione di tali pratiche?	4	3	2	1	0
3. Come valuta la qualità del servizio di guardaroba-lavanderia?	4	3	2	1	0
4. Come valuta la qualità del servizio di parrucchiere?	4	3	2	1	0
5. Come valuta la qualità della custodia e sorveglianza resa alla persona?	4	3	2	1	0

B. ALIMENTAZIONE DELL'ASSISTITO					
6. Come valuta la qualità dell'alimentazione offerta alla persona?	4	3	2	1	0
7. Come valuta l'adeguatezza della quantità degli alimenti offerti alla persona?	4	3	2	1	0
8. Come valuta l'adeguatezza degli orari di somministrazione dei pasti in generale?	4	3	2	1	0
9. E' adeguato il servizio ristoro riservato ad assistiti e familiari: macchinette caffè, ecc.?	4	3	2	1	0
10. Quale importanza riconosce ai momenti conviviali straordinari, pranzi speciali, pizza?	4	3	2	1	0

C. RELAZIONE CON L'ASSISTITO ED IL SUO FAMILIARE					
11. Come valuta la qualità della relazione professionale tra operatore ed assistito?	4	3	2	1	0
12. Come valuta venga rispettata la dignità della persona?	4	3	2	1	0
13. Come valuta l'educazione e cortesia adottata dagli operatori con la persona?	4	3	2	1	0
14. Come valuta la disponibilità degli operatori ad ascoltare e fornire spiegazioni?	4	3	2	1	0
15. Come valuta garantiscano gli operatori la privacy alla persona assistita?	4	3	2	1	0

D. ASSISTENZA EROGATA					
16. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale socio-assistenziale?	4	3	2	1	0
17. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale dell'animazione?	4	3	2	1	0
18. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale fisioterapista?	4	3	2	1	0
19. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale infermieristico?	4	3	2	1	0
20. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale medico?	4	3	2	1	0

E. STANDARDS AMBIENTALI ED ORGANIZZATIVI					
21. Come valuta l'adeguatezza della temperatura e ventilazione dei locali in generale?	4	3	2	1	0
22. Come valuta la pulizia e l'igiene dei locali in generale?	4	3	2	1	0
23. Come valuta la "sicurezza" in generale della struttura?	4	3	2	1	0
24. Come valuta l'adeguatezza dell'orario d'apertura della struttura ai familiari?	4	3	2	1	0
25. Come valuta l'adeguatezza degli orari dell'attività in Rsa (sveglia, riposo, ecc.)?	4	3	2	1	0

F. INFORMAZIONI GENERALI	
26. Quale è il suo grado di familiarità con la persona ospitata?	<input type="checkbox"/> coniuge <input type="checkbox"/> fratello/sorella <input type="checkbox"/> figlio/figlia <input type="checkbox"/> cognato o cognata <input type="checkbox"/> conoscente <input type="checkbox"/> genero/nuora <input type="checkbox"/> nipote <input type="checkbox"/> altro.
27. Con quale frequenza visita il suo familiare?	<input type="checkbox"/> quotidianamente <input type="checkbox"/> più volte la settimana <input type="checkbox"/> una volta alla settimana <input type="checkbox"/> più volte al mese <input type="checkbox"/> una volta al mese <input type="checkbox"/> raramente.

Indichi se lo desidera i motivi per cui ha ritenuta scarsa o mediocre la qualità del servizio reso:

.....
.....
.....
.....
.....

Suggerimenti/Proposte:

.....
.....
.....
.....

La ringraziamo per la collaborazione!

FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI MANERBIO ONLUS	LETTERA INFORMATIVA PER GLI ASSISTITI E FAMILIARI	Allegato 3 Rev. 0 Pag. 1 di 1
--	--	--

La preghiamo di compilare il questionario allegato per aiutarci a migliorare la qualità dell'assistenza erogata.

Il questionario è anonimo e dopo la sua compilazione deve essere riposto nell'apposita "cassetta delle segnalazioni" situata nell'atrio dell'ingresso principale pedonale della sede della Fondazione Casa di Riposo di Manerbio Onlus, entro e non oltre il 10 ottobre dell'anno in corso.

Il suo parere ci aiuterà ad individuare meglio i problemi su cui lavorare, allo scopo di migliorare la qualità del servizio reso; a tal fine saranno graditi anche suggerimenti e proposte specifiche. La ringraziamo per la collaborazione.

L' Amministrazione

FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI MANERBIO ONLUS	INFORMATIVA INERENTE LA CUSTOMER SATISFACTION	Allegato 4 Rev. 0 Pag. 1 di 1
--	--	--

LA CUSTOMER SATISFACTION

La qualità dell'assistenza è il risultato finale di una complessa combinazione di fattori quali la capacità di gestione di una struttura sanitaria, il grado di razionalità nell'uso delle risorse disponibili, l'appropriata erogazione di interventi efficaci sotto il profilo clinico-organizzativo ed un'attenta individuazione dei bisogni assistenziali da garantire e soddisfare per fornire all'assistito risposte adeguate al momento opportuno. I moderni orientamenti alla qualità, dunque, portano l'attenzione sull'accertamento della soddisfazione dell'assistito, richiedendo alle organizzazioni sanitarie di acquisire anche con comportamenti attivi, la "voce" dei clienti in tutte le fasi del ciclo erogativo: dalla progettazione del prodotto/servizio alle verifiche, di mantenimento degli standard e di valutazione dei risultati; perciò le aziende sanitarie devono esplorare l'area delle aspettative, preferenze, soddisfazioni, giudizi sulla qualità della vita come risultato delle cure e al tempo stesso dotarsi di strumenti finalizzati ad un effettivo coinvolgimento degli assistiti nel processo di cura (Cinotti, Cipolla, 2003). La necessità di un confronto tra la qualità del servizio offerto e le aspettative della persona è già intrinseca e sottolineata dal concetto stesso di "Customer Satisfaction" (soddisfazione del cliente), che viene definita infatti come la distanza tra la combinazione di attributi "ideali" per il consumatore di un prodotto o servizio e la combinazione di attributi degli stessi prodotti o servizi offerti da un mercato (Handy, 1997). Ecco perché il giudizio degli assistiti deve essere utilizzato come input per la gestione del miglioramento, all'interno di una logica di apprendimento organizzativo, che consenta di analizzare i processi assistenziali e le eventuali criticità, per poi riorganizzare i servizi attorno alle persone che necessitano di cura e prevenire così eventi che potrebbero essere dannosi per l'azienda stessa. In questo senso, la persona diventa un attore in grado di valutare gli effetti, la validità e qualità delle prestazioni, che non potrebbero essere erogate senza la sua partecipazione. La "soddisfazione del cliente" consiste in un'opinione del cliente stesso, che risulta dallo scostamento, negativo o positivo, fra la percezione del servizio utilizzato e le sue aspettative, determinando:

- "Soddisfazione" se le aspettative del cliente/utente sono state raggiunte;
- "insoddisfazione" quando le aspettative del cliente/utente sono state disattese e si evidenziano degli scostamenti in negativo tra quanto si aspettava dal servizio e quanto percepisce di aver ricevuto;
- "delizia", quando le aspettative sono state superate e gli scostamenti tra quanto il cliente/utente si aspettava di ricevere e quanto percepisce di aver ricevuto sono in positivo.

La misurazione della soddisfazione dell'assistito, pertanto, si rende necessaria al fine di capire le necessità e i bisogni della persona, prevenirli ed attivarsi per soddisfarli, raggiungendo così il duplice obiettivo di rispettare i diritti degli assistiti da un lato e dall'altro di utilizzare strategie aziendali vincenti, fidelizzando la persona. La customer satisfaction si pone anche come strumento di grande utilità per migliorare i processi di relazione e di comunicazione tra l'assistito e il servizio, ma nel mondo dei servizi sanitari la persona non è un generico acquirente in grado sempre di operare valutazioni e scelte critiche e le sue aspettative non sempre sono precise. La condizione di assistito/malato è un'esperienza peculiare che risente di elementi soggettivi e culturali e pone l'utente in una posizione di forte asimmetria nei confronti delle organizzazioni sanitarie e dei professionisti della salute; questi ultimi sono i detentori del sapere tecnico e per l'utente/assistito risulta spesso difficile operare una valutazione dell'appropriatezza della prestazione ricevuta. La valutazione della qualità di un servizio di conseguenza tenderà a focalizzarsi su alcune dimensioni diverse dall'aspetto tecnico-scientifico della prestazione. Gli elementi che vengono prevalentemente considerati dall'utente per esprimere una valutazione del servizio sono:

- l'affidabilità, intesa come la capacità di fornire quanto promesso in modo continuativo;
- la fiducia/sicurezza, intesa come l'insieme di abilità, conoscenza, cortesia degli operatori, elemento su cui viene costruita la fiducia dell'utente;
- la capacità di risposta, ovvero la disponibilità a offrire all'utente il servizio richiesto;
- l'empatia, intesa come la capacità dell'operatore di "mettersi nei panni" dell'assistito;
- gli aspetti tangibili, e quindi le strutture fisiche, le attrezzature e l'aspetto del personale coinvolto nel servizio.

La persona percependo l'attenzione di cui è oggetto/soggetto, tornerà per riutilizzare il servizio o consiglierà ad altri di usufruirne senza remore.