

Premessa

La **valutazione esterna**, o **valutazione della qualità percepita**, raccoglie e prende in esame le percezioni, le esperienze, il giudizio dell'utente sui servizi sanitari e socio sanitari con i quali esso si confronta. Tale giudizio è oggi considerato uno strumento prezioso dalle organizzazioni sanitarie e dai pianificatori, che lo analizzano per orientare correttamente le proprie scelte strategiche e organizzative.

Il monitoraggio della qualità percepita dai cittadini consente di promuovere azione di miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogate rispetto alle criticità e problematiche segnalate dai cittadini.

Finalità delle indagini di gradimento

- monitorare il grado di soddisfazione degli utenti singoli o associati
- valutare la qualità percepita da parte dei cittadini per governare il cambiamento con garanzie di appropriatezza
- associare i risultati di tutte le indagini di valutazione e di misurazione del gradimento per ottenere report di sintesi sino al livello di dettaglio delle singole unità operative
- estrapolare le criticità e formulare ipotesi di miglioramento

Le indagini di soddisfazione degli utenti sui servizi sanitari e socio sanitari rappresentano uno strumento di particolare interesse per la rilevazione della qualità percepita. Servono ad ascoltare, a comprendere i bisogni che il cittadino esprime, a porre attenzione costante al suo giudizio e a migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

L'opinione dell'utente rappresenta quindi per qualunque organizzazione sanitaria un elemento di rilievo che vede il cittadino partecipe e responsabile nei processi di pianificazione e organizzazione dei servizi.

Il quadro a San Marino

Il monitoraggio della **qualità percepita dai cittadini** è stato effettuato in tutti i reparti di degenza e negli ambulatori/servizi e nei Centri Salute mediante somministrazione agli utenti di questionari o interviste telefoniche.

Per l'Istituto Sicurezza Sociale la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini è un'attività consolidata nel tempo (primo studio sperimentale nel 2009), poiché ritenuta fondamentale nelle strategie di reindirizzamento dei servizi.

Questa la cronologia delle indagini di Customer satisfaction finora condotte:

- dal 2010 al 2014 nei Reparti Ospedalieri tramite questionario
- dal 2012 al 2014 nell'area Ambulatoriale tramite questionario
- nel 2015 per il Servizio di Guardia Medica Centralizzata tramite intervista telefonica
- nel 2012 e nel 2015 nei Centri Salute tramite questionario

Negli studi gli ambiti studiati sono stati preferibilmente il **comfort alberghiero, l'accessibilità, la qualità della prestazione, la qualità della relazione**

METODOLOGA DELLE INDAGINI ISTITUZIONALI ISS:

L'Unità Formazione, Comunicazione, Urp si occupa di **realizzare il Piano Biennale della qualità percepita** (vedi crono programma allegato n.1)

Responsabile dell'Indagine: UOS Comunicazione/URP

Obiettivo delle indagini: conoscere l'opinione del cittadino riguardo al servizio che ha utilizzato.

I metodo di studio delle indagini ISS

- METODO DEMOSCOPICO, fra cui il **sondaggio d'opinione** è quello più usato.

Si tratta di una ricerca ed elaborazione di dati statistica con lo scopo di conoscere l'opinione di un gruppo di persone relativo ad un dato argomento; di solito vengono svolti rivolgendo ad un campione di riferimento (un piccolo numero di persone) una serie di domande (telefonando o inviando questionario a casa o inviando intervistatori a domicilio per ricerche su campioni mirate di persone) ed estrapolando le risposte di un gruppo più ampio in un intervallo di confidenza secondo tecniche di tipo statistico

- METODO CORRELAZIONALE, fra cui le tecniche di indagine principali sono:
 1. **intervista faccia a faccia** ,,
 2. **intervista telefonica**
 3. **questionario auto-compilato**
 4. **tecniche di intervista computer assisted** .

l'Indagine con questionario auto-compilato nel contesto strutturato rappresenta il modo per raccogliere dati sull'esperienza dell'utente che usufruisce dei servizi ISS più utilizzato. Il limite del questionario è che le risposte degli utenti vengono

<p>REPUBBLICA DI SAN MARINO</p> <p>ISS</p> <p>Istituto per la Sicurezza Sociale</p>	<p>PIANO DELLA QUALITA' PERCEPITA</p> <p>ANNI 2018/2019</p>	<p>Rev.0 del 10-02-18</p>
--	---	---------------------------

visualizzate in forma anonima e queste tipologia di questionario non impedisce l'eventuale reiterata compilazione di più questionari da parte del medesimo utente

Lo strumento di rilevazione

Il questionario utilizzato, pur con alcune differenze a seconda del servizio o della struttura in cui è somministrato, è suddiviso in varie sezioni volte a esplorare l'aspetto complessivo dell'esperienza del cittadino.

In sintesi prevede le seguenti dimensioni:

- profilo intervistato
- tempi e accessibilità
- informazione e comunicazione
- aspetti alberghieri e comfort
- aspetti relazionali
- adeguatezza del servizio ai bisogni
- tutela e ascolto
- giudizio globale del servizio
- suggerimenti/consigli

Le indagini si pianificano per step

1. creazione del questionario da parte della UOS Comunicazione/URP.
2. Predisposizione dell'ambiente dove si svolge l'indagine, con pubblicizzazione dell'iniziativa, anche tramite comunicazioni stampa, cartelli e volantini, e la rassicurazione per l'utente dell'anonimato e riservatezza
3. preparazione di un'urna in cui raccogliere i questionari compilati.

4. training del personale del servizio oggetto dell'indagine (tempi, modi, obiettivi, risultati, ecc..) Gli operatori dovranno fornire informazioni per far comprendere l'importanza dell'iniziativa e motivare l'utente nell'esprimere la sua opinione sul servizio, aspetto importante per favorire la sua collaborazione e per la buona riuscita dell'indagine
5. somministrazione del questionario tramite espositori in punti segnalati con cartelli o consegnati a mano dal personale. Il personale del servizio consegna il questionario con la lettera di presentazione o brochure nel periodo di rilevazione indicato.
6. compilazione volontaria e autonoma con possibilità da parte dell'utente di farsi aiutare da una persona di sua fiducia.
7. Dopo la compilazione, il questionario è inserito nell'urna predisposta collocata all'interno del servizio.
Nelle RSA il questionario è proposto sia agli ospiti sia ai loro caregiver (familiari o persone di riferimento) così da avere una valutazione dalle diverse prospettive.
8. Ritiro dei questionari svuotando settimanalmente delle urne da parte dell'URP o invio settimanale in busta dei questionari raccolti all'URP da parte del servizio.
9. Elaborazione report statistico sulle risposte nei questionari auto-compilati al termine dell'indagine
10. Invio del report alle direzioni, diffusione dati interni con discussione; i dati offrono indicazioni per azioni correttive o di miglioramento; pubblicazione dati in comunicato stampa , siti e social istituzionali.

Indagini condotte autonomamente per rilievi di percezione interni:

Le UU.OO. possono intraprendere indagini di qualità percepita autonomamente e al fini di rilevare elementi per intraprendere azioni correttive e/o di miglioramento.

Tali indagini hanno solo giustificazioni di questo tipo e non possono essere divulgate o pubblicate all'esterno.

Per essere attivate è necessario:

1. inviare richiesta alla Direzione Generale
2. sottoporre disegno di indagine alla Direzione della UOS Comunicazione/URP
3. introdurre nel disegno dell'indagine queste variabili:

Area coinvolta	
Finalità dell'indagine	descrivere lo scopo
Strumento di rilevazione	questionari/interviste chiuse/sondaggi
Periodo di studio	
Target	utenti Iss/stakeholders/fornitori/associazioni

<p>REPUBBLICA DI SAN MARINO</p> <p>ISS</p> <p>Istituto per la Sicurezza Sociale</p>	<p>PIANO DELLA QUALITA' PERCEPITA</p> <p>ANNI 2018/2019</p>	<p>Rev.0 del 10-02-18</p>
--	---	---------------------------

Aspetti della qualità	area tematica specifica/più aree/generico
Modalità di somministrazione	Questionario autocompilato
Pubblicizzazione	comunicati/cartelli interni/volantini
Obiettivo misurabile	% dei questionari con esito positivo
Responsabile raccolta dati	Specificare i soggetti responsabili
Elaborazione ed analisi dei dati	Specificare i soggetti responsabili

4. inviare rapporto conclusivo dell'indagine alla Direzione generale e Responsabile Qualità/URP.

ALL.1 CRONOPROGRAMMA delle indagini su base biennale