

**I GIRASOLI**  
Residenza Sanitaria Assistenziale

**Procedura per la valutazione Soddisfazione  
dell'utenza**

**Allegato 3 –  
Carta dei Servizi**

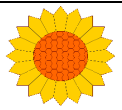
Rev. 1 del 23/02/15

Pag. 1 di 4

|      |            |                             |           |                 |
|------|------------|-----------------------------|-----------|-----------------|
| 1    | 23/02/2015 | Recepimento delibera 2569   | Pazzaglia | Spaggiari, Lana |
| 0    | 01/05/14   | Prima emissione             | Pazzaglia | Spaggiari, Lana |
| REV. | DATA       | DESCRIZIONE DELLE MODIFICHE | PREPARATO | APPROVATO       |

## Sommario

|  |   |
|--|---|
| Generalità   | 2 |
| PROCEDURE DI RECLAMO   | 2 |
| QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI, OSPITI E OPERATORI   | 3 |
| GESTIONE DEI DISSERVIZI  | 3 |
| VALUTAZIONE RECLAMI E QUESTIONARI E DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO E PREDISPOSIZIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE | 3 |



**I GIRASOLI**  
Residenza Sanitaria Assistenziale

**Procedura per la valutazione Soddisfazione  
dell'utenza**

**Allegato 3 –  
Carta dei Servizi**

Rev. 1 del 23/02/15

Pag. 2 di 4

## **Generalità**

I questionari di gradimento rappresentano uno degli elementi fondamentali della qualità dei servizi erogati.

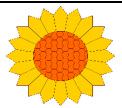
Le indagini sul grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che esprimono, porre attenzione costante al loro giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Al fine di accentuare maggiormente l'attenzione rispetto alla valutazione della qualità percepita si è provveduto a differenziare il questionario destinato alle famiglie da quello somministrato a mezzo intervista agli ospiti.

## **PROCEDURE DI RECLAMO**

Per rendere il più semplice le procedure di reclamo degli ospiti, è prevista all'ingresso della struttura una apposita cassetta dove chiunque volesse fare una segnalazione anche anonima ha facoltà di inserire una delle apposite schede che si trovano nella bacheca adiacente.

In caso di segnalazione non anonima, verrà data risposta da parte dei responsabili di funzione della struttura entro 15 giorni dalla stessa.

*La scheda di reclamo è allegata alla carta dei servizi.*



**I GIRASOLI**  
Residenza Sanitaria Assistenziale

Procedura per la valutazione Soddisfazione  
dell'utenza

**Allegato 3 –  
Carta dei Servizi**

Rev. 1 del 23/02/15

Pag. 3 di 4

## **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI, OSPITI E OPERATORI**

Annualmente viene consegnato a tutti i famigliari, ospiti e operatori un questionario dove esprimere gli apprezzamenti relativi alla qualità dei servizi offerti con un giudizio sintetico. Annualmente anche agli operatori vengono somministrati questionari per la valutazione del grado di soddisfazione rispetto al lavoro svolto.

*Il Questionario per Ospiti e Famigliari è allegato alla Carta dei Servizi.*

I questionari vengono elaborati dal coordinatore della struttura per valutarne i risultati.

**I risultati verranno resi noti durante un'assemblea alla quale verranno ufficialmente invitati con lettera scritta tutti i famigliari degli ospiti presenti in struttura e frequentanti il C.D.I. oltre agli ospiti stessi.**

## **GESTIONE DEI DISSERVIZI**

Vengono garantite la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati nei reclami e nei questionari. A queste si aggiungono quelli rilevati dagli operatori.

## **VALUTAZIONE RECLAMI E QUESTIONARI E DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO E PREDISPOSIZIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE**

Annualmente a seguito della riunione periodica, la direzione della struttura composta da i responsabili della struttura composta da:

- Coordinatrice
- Direttore sanitario
- Direttore generale
- Resp. Servizi Ristorazione lavanderia e pulizia



**I GIRASOLI**  
Residenza Sanitaria Assistenziale

**Procedura per la valutazione Soddifazione  
dell'utenza**

**Allegato 3 –  
Carta dei Servizi**

Rev. 1 del 23/02/15

Pag. 4 di 4

- Resp. Manutenzioni
- Presidente

Effettua la valutazione di quanto rilevato nei questionari e nei reclami e quanto emerso dall'incontro di presentazione.

La direzione infine elabora un documento con gli obiettivi e le azioni di miglioramento e la risoluzione delle osservazioni e le non conformità rilevate.

Viene programmata la diffusione di tale documento.