

PROGRAMMA MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DELLE PRESTAZIONI OFFERTE



Sommario

1 PREMESSA.....	2
2 LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA'	2
2 OBIETTIVI.....	3
3 CAMPO DI OSSERVAZIONE	3
4 METODO DI RILEVAZIONE.....	3
4.1 vantaggi del metodo di rilevazione adottato.....	4
4.2 svantaggi del metodo di rilevazione	4
5 RACCOLTA DEI DATI	4
6 ANALISI DEI RISULTATI	4
7 PUBBLICAZIONE DEI RISULTATI.....	5

1 PREMESSA

L'utilizzo delle indagini di soddisfazione è una prassi consolidata ed oramai imprescindibile per migliorare la relazione tra ente erogatore e ospite/utente e per adeguare sempre più l'offerta e le caratteristiche degli interventi alle aspettative e ai bisogni degli utenti stessi.

Naturalmente esistono delle difficoltà intrinseche nella rilevazione e nel monitoraggio della qualità dei servizi offerti che possono essere riassumibili nella difficoltà di contemperare l'esigenza della standardizzazione dei dati con la natura sempre più individualizzata del servizio offerto e con la considerazione che non necessariamente l'utente è il miglior giudice della qualità.

Il singolo utente è sì il miglior giudice della soddisfazione sul trattamento ricevuto, soprattutto nella sua dimensione relazionale, ma difficilmente potrà avere una visione globale del servizio offerto su tutti gli aspetti dell'assistenza. Il suo giudizio andrà pertanto combinato con quello degli altri attori tenendo anche conto della "mission" del servizio che è indubbiamente la soddisfazione degli utenti, al di là delle legittime aspettative degli utenti stessi e dei loro familiari. (si veda ad es. la somministrazione di un pasto differenziato non accettato né dall'ospite né dal familiare) Questo spiega le differenze che permangono tra la percezione (positiva o negativa) dell'esperienza e la valutazione del servizio.

Queste considerazioni rendono indispensabile la necessità di completare e riportare l'analisi dei risultati con quelle dell'assistenza con particolare riferimento alla prevenzione e al trattamento delle lesioni da decubito le cadute accidentali e le infezioni associate alle attività assistenziali.

2 LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

Valutare la qualità significa assumere il punto di vista dell'utente e rivedere analiticamente il complesso rapporto fra struttura, operatore, utente.

La qualità è un concetto multidimensionale. Il progetto della Lazzarelli ha come focus la qualità percepita dagli utenti e dai loro familiari, quale uno degli aspetti che contribuiscono a costruire il concetto di qualità. La qualità percepita è rilevabile attraverso il livello di soddisfazione espresso dagli utenti/clienti del servizio stesso. A seconda di dove ci poniamo quali osservatori della qualità, possiamo distinguere due componenti dal punto di vista del fruitore del servizio alle quali corrispondono due componenti dal punto di vista del produttore.

La **Qualità percepita** è la componente della qualità che il cliente/utente ritiene di aver ricevuto, comparata alle sue aspettative (**qualità attesa**).

In tal senso, la qualità percepita è la risultanza fra le percezioni relative al processo d'aiuto erogato e le attese da parte dell'utente e dei suoi familiari.

La **Qualità attesa** è la componente della qualità che il cliente/utente si aspetta di ricevere dall'organizzazione per soddisfare le sue esigenze, espresse tramite precisi requisiti/esigenze o implicitamente connesse al servizio.

La **Qualità progettata** è la qualità che l'organizzazione ha progettato e pensato di fornire, con l'ausilio delle proprie strutture, risorse e processi, interpretando le richieste espresse dal cliente/utente.

La **Qualità erogata** è il risultato della traduzione del progetto, alla fine del processo, in servizio erogato.

2 OBIETTIVI

Con questa ricerca si vuole indagare i livelli di soddisfazione degli utenti rispetto ai singoli servizi erogati dalla struttura e le loro aspettative.

La somministrazione del questionario di soddisfazione l'utente destinatario dei servizi riconoscendogli lo status di interlocutore qualificato e privilegiato al quale chiedere preziosi giudizi sui servizi di cui usufruisce.

3 CAMPO DI OSSERVAZIONE

La Lazzarelli ospita a pieno regime 86 persone. Molte di queste avrebbero avuto difficoltà nella compilazione del questionario con la conseguenza che avrebbero scelto di non compilarlo o di essere assistiti da un operatore. Per non inficiare l'anonimato e per avere un campione di riferimento il più possibile completo abbiamo scelto di inoltrare il questionario ai referenti degli ospiti che dispongono di informazioni abbastanza esaustive e che possono, in caso di necessità, chiedere ulteriori informazioni ai propri congiunti.

4 METODO DI RILEVAZIONE

Viene somministrato un questionario con cadenza semestrale che prevede una serie rigidamente ordinata di domande con opzioni fisse di risposte. Questa metodologia consente di raccogliere delle informazioni in modo standardizzato e di poterle misurare quantitativamente, traducendole in indicatori e permettendo di intervenire laddove se ne verifici la necessità

4.1 vantaggi del metodo di rilevazione adottato

La somministrazione di un questionario consente di coinvolgere anche persone che difficilmente si sarebbero rivolte alla direzione per la segnalazione di disservizi. Il fatto che il questionario venga compilato direttamente dall'utente o da un familiare, in forma anonima, senza la mediazione di un intervistatore, permette agli intervistati di esprimere liberamente e senza condizionamenti le proprie opinioni.

4.2 svantaggi del metodo di rilevazione

I limiti del metodo sono principalmente dati dalla standardizzazione dello strumento, che quindi non prevede la possibilità di personalizzazione e di adattamento al vissuto individuale e il limitato grado di approfondimento dei temi trattati. Un altro svantaggio è il timing: è evidente, infatti, la differenza dei risultati che potrà emergere a seconda del momento in cui viene somministrato il questionario nel caso in cui si presenti un evento di rottura nella routine operativa della struttura o del servizio. Collegata al tema del timing è la necessità di effettuare rilevazioni periodiche, scandite da intervalli di tempo precisi.

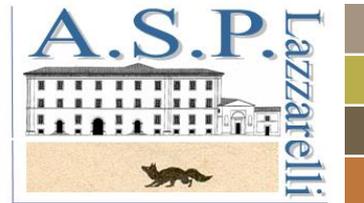
5 RACCOLTA DEI DATI

I questionari una volta compilati dovranno essere consegnati nella cassetta posta all'esterno della struttura ovvero rispediti per posta. La consegna in busta chiusa o il deposito nella cassetta esterna rappresenta per utenti e familiari una garanzia di anonimato.

6 ANALISI DEI RISULTATI

Le informazioni raccolte tramite i questionari di soddisfazione vanno inserite in un programma predisposto per codificare i dati in modo facilmente leggibile. Le elaborazioni ottenibili sono molteplici:

- **Partecipazione** data dal rapporto dei questionari restituiti sui questionari inviati (Perché il campione venga ritenuto significativo sarebbe opportuno raggiungere almeno il 30%)
- **Gradimento singolo servizio** con l'indicazione delle percentuali
- **Gradimento complessivo dei servizi**
- **Punti di forza**
- **Punti di debolezza**



7 PUBBLICAZIONE DEI RISULTATI

Una volta analizzati i risultati e resi facilmente leggibili gli stessi vengono resi pubblici all'interno della struttura e all'esterno per gli utenti e i familiari.

Lanciato il dialogo è infatti necessario dare riscontro ai problemi che vengono sottolineati. A fronte delle criticità emerse è importante porsi degli obiettivi di miglioramento e prendere gli impegni conseguenti.