



FONDAZIONE
DON STEFANO PALLA
ONLUS

Art. 14 – La valutazione della qualità

Premessa

La D.G.R. 7435 del 14/12/2001 prevede strumenti necessari al controllo della qualità nei servizi erogati ed del grado di soddisfazione ottenuto dall'utenza (scheda per esprimere lamentele/apprezzamenti, questionario di soddisfazione, un ufficio per le relazioni con il pubblico ed altro ancora). L'Amministrazione ritiene altresì importante affiancare quello che rimane, comunque, la più efficace tra le possibilità di segnalazione: il colloquio. Se, nel tempo, si è costruito il clima perché sia sincero, immediato e basato sulla reciproca fiducia, probabilmente risulta veramente la migliore modalità perché la famiglia e l'anziano siano, insieme agli operatori, parte integrante del triangolo assistenziale.

Non è facile ma, considerando l'importanza dell'argomento merita un costante impegno.

Sicuramente è necessaria una capillare organizzazione interna che raccolga tutti i pareri, esplicitati dagli anziani e dai familiari, e li indirizzi verso il Presidente del Consiglio di Amministrazione. Spetterà a tale figura, attivare gli operatori direttamente interessati, che dovranno collaborare per quanto richiesto. Tutto ciò nel rispetto delle singole professionalità e mansioni. Il Presidente della R.S.A. assume la responsabilità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Segnalazione reclami e suggerimenti

Si ritiene fondamentale, per il raggiungimento di adeguati livelli qualitativi, avvalersi della collaborazione dei familiari e degli anziani ospitati in struttura.

Per poter raccogliere le **indicazioni scritte**, necessariamente firmate, un apposito contenitore è posto nel corridoio degli uffici amministrativi, di facile accesso al pubblico.

Questa opportunità non deve sostituire i **colloqui**, che i responsabili dei diversi servizi desiderano avere direttamente con gli Ospiti e i loro familiari, ma deve essere intesa come uno strumento aggiuntivo per accrescere la collaborazione tra le diverse realtà della comunità.

L'anziano o i suoi familiari che intendono segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme o violazioni dei diritti

inalienabili di ciascuna persona, si rapporteranno direttamente con i Responsabili dell'Ente.

Sono state approvate le seguenti modalità operative:

- Le *schede* per le segnalazioni dei reclami e suggerimenti sono disponibili direttamente sul raccoglitore.
- Le *risposte scritte*, quando richieste, saranno fornite entro 15 giorni lavorativi dalla loro presentazione. Per ottenere la risposta è necessario che il questionario non sia reso in forma anonima, ma firmato dal compilante.

Sistema di valutazione della soddisfazione degli Ospiti/Parenti

Oltre alle segnalazioni è stato predisposto un **questionario**, di semplice compilazione, che è distribuito e spiegato ai familiari referenti per ogni Ospite.

Con questo strumento l'Istituto intende misurare il proprio operato grazie al livello di soddisfazione degli anziani e dei loro parenti rispetto ai servizi offerti.

I questionari saranno raccolti nel medesimo contenitore (come per le segnalazioni), ed elaborati dal responsabile del servizio di riferimento.

I risultati saranno comunicati pubblicamente con l'esposizione di una tabella riassuntiva ed in un incontro rivolto a tutti.

Questa analisi qualitativa sarà effettuata una volta l'anno e verrà adeguatamente pubblicizzata per consentire a tutti gli interessati di partecipare.

Alle Ditte/Cooperative che gestiscono in appalto i servizi erogati agli Ospiti, verrà annualmente sollecitato un simile questionario, per la valutazione della soddisfazione degli Operatori. Successivamente verranno predisposti incontri di confronto, per socializzare i risultati emersi.