

INDICE

1.0	Scopo e campo di applicazione	2
2.0	Riferimenti	2
3.0	Terminologia e abbreviazioni	2
4.0	Responsabilità	4
5.0	Modalità operative	5
5.1	Misurazione della soddisfazione dei cittadini/utenti	5
6.0	Registrazioni, moduli, documenti	6
7.0	Apparecchiature, strumenti, materiali	7
8.0	Requisiti e criteri di eccezione	7
9.0	Archiviazione e Diffusione	7
10.0	Bibliografia e Sitografia	7
11.0	Criteri e strumenti di valutazione	8

Causale preparazione / modifica documento	Redazione ATP-URP	Verifica DS	Verifica DA	Approvazione DG	Emissione RSGQ/PTV
Revisione cruscotto e Integrazione indice	Maria Rosa Loria	Andrea Magrini	Francesco Quagliariello	Giuseppe Quintavalle	Barbara Passini
Ottava revisione	Data:	Data:	Data:	Data:	Data:
	F.to M.R.Loria	F.to A.Magrini	F.to F.Quagliariello	F.to G.Quintavalle	F.to B.Passini

1.0 *Scopo e campo di applicazione*

Misurare il grado di soddisfazione dei cittadini/utenti nei confronti dei servizi erogati dalle UU.OO. del PTV, come riferimento prioritario per il miglioramento continuo dei servizi stessi.

Si applica nei confronti dei cittadini/utenti in merito a:

- caratteristiche e standard dei servizi dichiarati nella CdS;
- esigenze dei servizi ai cittadini/utenti, anche se non considerate nella CdS.

Si applica nei rapporti cliente-fornitore interni al PTV (rapporti fra UU.OO. del PTV) in merito a:

- caratteristiche e standard dei servizi dichiarati nella Guida al Servizio dalle singole UU.OO. che prestano servizi ad altre UU.OO.

Si applica nei rapporti fra PTV e personale in merito a:

- valutazione della soddisfazione in merito a salute e sicurezza sul lavoro.

Tale valutazione è resa evidente dalle indagini di soddisfazione condotte da SPP, MdL, SIM oltre che dalle registrazioni riferite alla valutazione dello stress da lavoro correlato e da quelle riferite al Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SGSL-AS)

2.0 *Riferimenti*

GO-SGA “Guida Operativa per il Sistema di Gestione Aziendale”

PSGQ05 “Definizione e gestione della Carta dei Servizi”

PSGQ07 “Gestione dei reclami, suggerimenti ed elogi da parte dei cittadini utenti”

PSGSL_03 “Partecipazione e Consultazione”

UNI EN ISO 9000:2015 “Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e vocabolario”

Linee di Indirizzo per un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro nelle Aziende Sanitarie Pubbliche della Regione Lazio 2015

UNI ISO 45001: 2018 Sistemi di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro

3.0 *Terminologia e abbreviazioni*

Soddisfazione del cittadino/utente: Percezione del cittadino/utente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti (UNI EN ISO 9000:2015).

Requisito: Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente (UNIEN ISO 9000:2015).

PTV Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata
DIR Direzione
RSP Responsabile

DG Direzione Generale
DA Direzione Amministrativa
DS Direzione Sanitaria
ATP-URP UOSD Accoglienza Tutela partecipazione – Ufficio Relazioni con il Pubblico
UO Unità Operativa
UU.OO. Unità Operative
RSGQ/PTV Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità del PTV

RSP/UO Responsabile di UO
RdD/UO Rappresentante della Direzione di UO (può coincidere con RSP/UO)
RSP/P Responsabile di processo in ambito UO

*

CdS Carta dei Servizi
GSRV Guida al Servizio

4.0 *Responsabilità*

RSP/ATP-URP:

- predispone strumenti idonei a verificare il grado di soddisfazione dei cittadini/utenti in merito ai servizi offerti dal PTV;
- utilizza gli strumenti approntati per condurre periodicamente indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti, anche eventualmente in collaborazione con altre UU.OO.;
- fornisce alle singole UU.OO. il supporto necessario per condurre eventuali ulteriori indagini specifiche promosse dalle stesse;
- prende visione dei risultati delle indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti condotte dalle UU.OO.;
- sottopone i risultati delle indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti a DG, DS, e agli altri interlocutori ritenuti necessari in occasione di apposite riunioni volte ad individuare le azioni di miglioramento da approntare ai fini della risoluzione delle criticità evidenziate;
- sottopone i risultati delle indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti alla valutazione della DG ai fini della diffusione dei dati all'interno del PTV.

Ciascun RSP/UO di UO che abbia rapporti con il cittadino/utente:

- qualora ritenga necessario condurre specifiche indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti ulteriori rispetto a quelle condotte da ATP-URP, predispone i necessari strumenti che dovranno essere somministrati a cura del personale della UO;
- assicura la disponibilità di risorse per definire e mettere in atto piani finalizzati alle ulteriori indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti in merito ai servizi dagli stessi ricevuti, prevedendo che le stesse siano sufficienti per svolgere sia l'attività di somministrazione del questionario specifico della UO che la relativa attività di inserimento ed elaborazione dati;
- approva i piani finalizzati alle indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti;
- trasmette a RSP/ATP-URP i questionari, finalizzati a indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti nonché i relativi piani al fine di ricevere l'autorizzazione ed eventuali suggerimenti di modifiche ed integrazioni;
- prende visione dei risultati delle indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti;
- trasmette i risultati della somministrazione del questionario a ATP-URP;
- elabora, sulla base dell'analisi dei risultati, le azioni di miglioramento ritenute opportune in base a quanto evidenziato dai cittadini/utenti;
- trasmette a ATP-URP le azioni di miglioramento approntate ed i relativi esiti.

Nelle UU.OO., ciascun RSP/P, relativamente all'area di competenza, ha il compito e la responsabilità di:

- elaborare e sottoporre all'approvazione di RSP/UE i piani finalizzati alle indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti in merito ai servizi ricevuti dalla UE, qualora RSP/UE ritenga necessario predisporre indagini ulteriori rispetto a quelle condotte da ATP-URP;
- curare l'attuazione dei piani finalizzati alle indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti;
- verificare l'attuazione dei piani finalizzati alle indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti ed apportare le eventuali azioni correttive e di miglioramento necessarie per l'avanzamento dei piani;
- riportare RSP/UE in merito al grado di soddisfazione percepito dal cittadino/utente;
- curare lo sviluppo e l'attuazione delle azioni mirate al miglioramento del servizio e della soddisfazione del cittadino utente;
- sostenere le azioni necessarie per migliorare il grado di soddisfazione del cittadino/utente al fine di recuperare lo scostamento fra i risultati ottenuti con le prestazioni erogate e i risultati attesi dal cittadino/utente.

Tutte le UU.OO. che forniscano servizi ad altre UU.OO. del PTV devono valutare la soddisfazione dei clienti interni. A tal fine, le responsabilità e le modalità operative sono quelle indicate nella presente procedura, ove il cittadino/utente è sostituito dal cliente interno e la CdS è sostituita dalla Guida al Servizio.

5.0 *Modalità operative*

5.1 *Misurazione della soddisfazione dei cittadini/utenti*

Le indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti condotte da ATP-URP o dalle singole UU.OO. hanno come obiettivo:

- la verifica dei requisiti e degli standard indicati nella CdS;
- la verifica di altri requisiti del cittadino/utente.

Le indagini devono essere condotte nella considerazione delle seguenti indicazioni.

Identificazione dei requisiti dei cittadini utenti

La fase iniziale consiste nell'identificazione dei requisiti del cittadino/utente e le caratteristiche rilevanti del servizio da testare rispetto al grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

Tali requisiti possono coincidere con quelli espressi nella CdS oppure sono requisiti ulteriori nondirettamente considerati dalla CdS.

E' sulla base della conoscenza e della selezione delle esigenze dei cittadini/utenti da indagare che viene sviluppato un questionario.

Sviluppo del questionario

Ai requisiti individuati vengono associate le possibili domande.

Tra tali domande vengono selezionate le migliori da inserire nel questionario in quanto meglio rispondenti alle caratteristiche di specificità, concisione, mancanza di ambiguità.

Per poter somministrare il questionario si richiede l'elaborazione di:

- testo per la presentazione del questionario al cittadino/utente, con spiegazione degli obiettivi dell'indagine;
- istruzioni per la compilazione del questionario, prestando particolare attenzione alla spiegazione delle scale dei punteggi in rapporto al formato di risposta scelto.

Campionamento

Il questionario dovrà essere distribuito ad un numero di cittadini ritenuto congruo rispetto al numero complessivo di utenti, in considerazione anche della stima della percentuale probabile di risposte rispetto al numero dei questionari distribuiti.

Elaborazione, presentazione e pubblicazione dei risultati

I dati raccolti dai questionari compilati vengono elaborati ed esposti da ATP-URP con l'impiego di indicatori sintetici efficaci per:

- la misura del livello di soddisfazione dei singoli requisiti;
- l'individuazione dei requisiti che maggiormente incidono sulla soddisfazione globale dei cittadini/utenti;
- la verifica dell'efficacia di piani ed azioni di miglioramento.

Le indagini di soddisfazione sono semestrali. I risultati delle indagini di soddisfazione sono pubblicati sul sito www.ptvonline.it nella sezione "Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP" e su intranet.ptv nella sezione "Carta e Guide dei Servizi".

Tutte le UU.OO. che forniscono servizi ad altre UU.OO. del PTV devono applicare la presente procedura per misurare la soddisfazione dei propri clienti interni al PTV, attenendosi alle predette modalità operative.

6.0 Registrazioni, moduli, documenti

- Carta dei Servizi
- Guida al Servizio

- Questionari sulla soddisfazione dei cittadini/utenti
- Questionari sulla soddisfazione dei clienti interni al PTV

- Valutazione della soddisfazione in merito a salute e sicurezza sul lavoro
- RegISTRAZIONI riferite alla valutazione dello stress da lavoro correlato

7.0 *Apparecchiature, strumenti, materiali*

Fogli/programmi raccolta dati per elaborazioni statistiche.

8.0 *Requisiti e criteri di eccezione*

Le indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti vengono pianificate. Le tecniche e risultati delle indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti sono sottoposte a riesame da parte della direzione.

Eccezioni

La prima indagine di soddisfazione condotta può essere considerata sperimentale e pertanto non prevede necessariamente la definizione di obiettivi di risultato.

9.0 *Archiviazione e Diffusione*

I risultati delle indagini di soddisfazione sono pubblicati sul sito www.ptvonline.it nella sezione “Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP” e su intranet.ptv nella sezione “Carta e Guide dei Servizi”.

10.0 *Bibliografia e Sitografia*

- DPCM del 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e successive modificazioni”
- DPCM n. 529600 del 19/05/1995 “Schema di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari, e successive modificazioni”.

- Linee Guida del Ministero della Sanità (SCPS) n. 2/95 relative all'Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Carta Europea dei diritti del malato presentata a Bruxelles il 15/11/2002.
- Linee Guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari nelle Aziende e strutture sanitarie della Regione Lazio - Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311

11.0 Criteri e strumenti di valutazione

- ❖ Frequenza delle rilevazioni
- ❖ Caratteristiche e standard dei servizi non rispondenti alle attese dei cittadini/utenti.