

 <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE ASL LATINA</p>  <p>REGIONE LAZIO</p>	<p>PROCEDURA PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'ESPERIENZA DEGLI UTENTI</p>	<p>CODICE DOCUMENTO</p> <hr/> <p>Rev 00</p>
---	--	---

25/09/2025

ASL LATINA

COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO

 <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE ASL LATINA</p>  <p>REGIONE LAZIO</p>	<p>PROCEDURA PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'ESPERIENZA DEGLI UTENTI</p>	<p>CODICE DOCUMENTO</p> <p>Rev 00</p>
---	--	---

SOMMARIO

1 Scopo e finalità	3
2 Campo di applicazione	3
3 Riferimenti normativi e documentali	3
4 Responsabilità e funzioni coinvolte	3
5 Metodologie e strumenti di rilevazione	4
6 Frequenza e tempistiche	4
7 Gestione dei dati e reporting	5
8 Miglioramento e azioni correttive	5
9 Pubblicazione Indagine di Customer e Risultati	5
10 Riservatezza e trattamento dei dati	5
11 Revisione della procedura	5
12 Rappresentazione grafica	6

MATRICE DELLA REDAZIONE E REVISIONE			
Fasi	Responsabilità (nome/funzione)	Responsabilità	Data
Redazione	<i>Dr.ssa Roberta De Grandis</i> <i>Dr.ssa Marialisa Coluzzi</i> <i>Dott. Luca Palombo</i>		
Verifica	<i>Dr.ssa Assunta Lombardi - Resp.</i> <i>UOSD Comunicazione</i>		
Diffusione	<i>Dr.ssa Assunta Lombardi</i>		

 <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE ASL LATINA</p>  <p>REGIONE LAZIO</p>	<p>PROCEDURA</p> <p>PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'ESPERIENZA DEGLI UTENTI</p>	<p>CODICE DOCUMENTO</p> <p>Rev 00</p>
--	---	---

I SCOPO E FINALITÀ

La presente procedura disciplina le attività relative alla rilevazione e alla valutazione della soddisfazione dell’utenza (pazienti) all’interno dell’Azienda Sanitaria Locale, al fine di raccogliere indicazioni utili al miglioramento continuo dei servizi sanitari e sociosanitari.

La rilevazione sistematica delle percezioni dell’utenza permette di:

- Verificare la qualità percepita dei servizi erogati;
- Promuovere l’ascolto attivo dei cittadini;
- Guidare i processi decisionali orientati all’efficacia, all’efficienza e alla trasparenza;
- Integrare i dati rilevati nei processi di accreditamento e miglioramento della qualità aziendale.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le strutture dell’ASL (ospedaliere, distrettuali, ambulatoriali e residenziali), con riferimento ai servizi direttamente rivolti all’utenza.

3 RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

- D.Lgs. 502/1992 e s.m.i.;
- Direttive sulla qualità nei servizi pubblici (PCM 1994, Carta dei Servizi);
- ISO 9001:2015 e sistemi di gestione per la qualità;
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR);
- Normativa regionale in materia di partecipazione e trasparenza.

4 RESPONSABILITÀ E FUNZIONI COINVOLTE

Direzione Strategica:

- Approva le strategie aziendali in materia di qualità e partecipazione;

UOSD Comunicazione e Relazioni con il Pubblico:

- Agisce da organismo autorizzativo per l’attivazione di ogni rilevazione;
- Valida gli strumenti proposti per la valutazione (questionari, interviste, focus group);
- Supervisiona le fasi di raccolta, analisi e restituzione dei dati;
- Coordina le attività di reporting finale e propone azioni di miglioramento;
- Cura la comunicazione esterna dei risultati in forma sintetica e trasparente.

URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico):

- Supporta operativamente la diffusione degli strumenti;
- Coordina la somministrazione presso le strutture;
- Raccoglie e archivia i materiali compilati;
- Collabora nella gestione dei dati e delle segnalazioni emerse.

Strutture Operative aziendali proponenti:

 <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE ASL LATINA</p>  <p>REGIONE LAZIO</p>	<p>PROCEDURA</p> <p>PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'ESPERIENZA DEGLI UTENTI</p>	<p>CODICE DOCUMENTO</p> <p>Rev 00</p>
--	---	---

- Facilitano la partecipazione dell’utenza;
- Coordinano la somministrazione e la promozione dell’iniziativa;
- Garantiscono la corretta gestione dei dispositivi di rilevazione.

5 METODOLOGIE E STRUMENTI DI RILEVAZIONE

Le rilevazioni possono avvenire tramite una o più delle seguenti modalità:

a. *Questionari strutturati*

- Cartacei o digitali, somministrati in forma anonima;
- Basati su scale di valutazione (Likert, semantiche, punteggio);
- Personalizzati per setting assistenziale (ospedaliero, distrettuale, RSA, ecc.).

b. *Totem digitali o tablet*

- Posizionati in punti strategici (aree di attesa, sportelli);
- Configurati per compilazioni rapide e accessibili;
- Collegati a sistemi centralizzati per la raccolta dati.

c. *Focus group e interviste qualitative*

- Programmati con campioni rappresentativi dell’utenza;
- Conduzione a cura di personale formato, previa autorizzazione della UOSD Comunicazione e Relazioni con il Pubblico;
- Documentazione e trascrizione gestita nel rispetto della privacy.

d. *Sondaggi web-based / QR-code*

- Integrazione nel sito istituzionale o nei materiali informativi;
- Promossi tramite newsletter, social aziendali, CUP, APP regionali.

e. *Analisi di reclami, suggerimenti e segnalazioni*

- Integra i dati di customer satisfaction con elementi qualitativi.

6 FREQUENZA E TEMPISTICHE

- Rilevazioni continuative mediante strumenti permanenti (es. totem, piattaforme web);
- Realizzazione di campagne strutturate con frequenza almeno semestrale, su scala aziendale o per singole aree;
- Elaborazione di report con cadenza annuale, o in forma straordinaria su richiesta della Direzione.

 <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE ASL LATINA</p>  <p>REGIONE LAZIO</p>	<p>PROCEDURA</p> <p>PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'ESPERIENZA DEGLI UTENTI</p>	<p>CODICE DOCUMENTO</p> <p>Rev 00</p>
---	---	---

7 GESTIONE DEI DATI E REPORTING

- I dati raccolti vengono aggregati, anonimizzati e analizzati quantitativamente e qualitativamente dalle Strutture aziendali promotrici dell'iniziativa;
- L'elaborazione finale è supervisionata dalla UOSD Comunicazione con il supporto dell'URP e dei referenti locali;
- I risultati vengono condivisi con le strutture coinvolte e presentati alla Direzione;
- Una sintesi è pubblicata sul sito aziendale per trasparenza e accountability.

8 MIGLIORAMENTO E AZIONI CORRETTIVE

- Sulla base dei risultati, la UOSD Comunicazione e Relazioni con il Pubblico elabora un report e individua possibili azioni correttive;
- I responsabili delle strutture propongono interventi locali di miglioramento;
- Le azioni vengono monitorate e valutate nel ciclo di audit interno.

9 PUBBLICAZIONE INDAGINE DI CUSTOMER E RISULTATI

L'indagine di Customer e dei relativi risultati, sarà pubblicata sul sito aziendale al fine di assicurare la massima trasparenza, valorizzare i contributi espressi dagli utenti e orientare l'adozione di eventuali azioni correttive e migliorative.

10 RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI

Tutte le attività sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy (GDPR2016/679).

I dati raccolti non permettono l'identificazione personale dell'utente e sono utilizzati esclusivamente a fini di miglioramento dei servizi.

11 REVISIONE DELLA PROCEDURA

La presente procedura viene rivista in occasione di modifiche normative, organizzative o metodologiche rilevanti.

 <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE ASL LATINA</p>  <p>REGIONE LAZIO</p>	<p>PROCEDURA PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'ESPERIENZA DEGLI UTENTI</p>	<p>CODICE DOCUMENTO</p> <p>Rev 00</p>
---	--	---

12 RAPPRESENTAZIONE GRAFICA

- 01 AVVIO DEL PROCESSO**
UOSD Comunicazione e Relazioni con il Pubblico autorizza e valida gli strumenti di indagine e coordina le attività
- 02 STRUMENTI DI VALUTAZIONE**
Questionari, focus group, Interviste, etc...
- 03 SOMMINISTRAZIONE**
Responsabile: Struttura proponente
Supporto: Rete URP
- 04 RACCOLTA E ANALISI DATI**
Responsabile: Struttura proponente
- 05 ELABORAZIONE REPORT FINALE**
Responsabile: Struttura proponente
- 06 APPROVAZIONE FINALE**
A cura della UOSD Comunicazione e Relazioni con il Pubblico
- 07 PUBBLICAZIONE**
Pubblicazione sul sito aziendale dell'indagine a cura della UOSD Comunicazione e Relazioni con il Pubblico