

COMUNICATO STAMPA

Migliorare insieme: l'ISS lancia i questionari per misurare la qualità dei propri servizi

Ascoltare chi utilizza ogni giorno i servizi è il primo passo per migliorarli in modo concreto e misurabile.

Per questo l'Istituto per la Sicurezza Sociale della Repubblica di San Marino avvia dal mese di aprile, un nuovo sistema di rilevazione della qualità percepita, attraverso questionari specifici per valutare reparti di degenza, ambulatori e uffici amministrativi.

L'iniziativa è stata presentata questa mattina in conferenza stampa alla presenza del Segretario di Stato Marco Gatti, del Direttore Amministrativo dell'ISS Manuel Canti e del Direttore Generale ISS Claudio Vagnini.

Obiettivo dell'indagine è raccogliere un riscontro diretto da parte degli utenti, in quanto rappresentano una fonte essenziale di osservazioni e proposte che possono risultare utili a orientare le scelte organizzative e assistenziali.

Le valutazioni e, in particolare i suggerimenti, potranno infatti essere presi in considerazione nell'ambito delle attività di miglioramento continuo dei servizi.

Nello specifico, i questionari consentono di rilevare diversi aspetti della qualità del servizio — tra cui accessibilità, chiarezza delle informazioni, professionalità e cortesia del personale — elementi che incidono in modo determinante sulla capacità di rispondere ai bisogni di pazienti e assistiti.

Inoltre, in attuazione del Decreto Delegato n. 1 del 9 gennaio 2026 e del Regolamento n. 3 del 17 febbraio 2026, sono state introdotte nuove schede di valutazione rivolte ai dirigenti medici e al personale sanitario, socio-sanitario e tecnico-specialistico. L'obiettivo è valorizzare le performance professionali, prevedendo al contempo che la percezione della qualità dei servizi da parte degli utenti contribuisca in modo significativo alla valutazione complessiva del personale.

Per favorire la massima partecipazione e accessibilità, i questionari sono stati predisposti per essere compilati tramite smartphone o tablet, con la scansione dei codici QR affissi presso reparti di degenza, ambulatori e uffici amministrativi oppure direttamente attraverso i totem posizionati all'interno dell'Ospedale.

L'indagine si svolge in forma anonima e l'utente non necessita di registrazione o di fornire dati identificativi.

Oltre alla valutazione del grado di soddisfazione degli assistiti, nei questionari presente anche una sezione dedicata a "Suggerimenti o proposte per migliorare la qualità dei servizi", per valorizzare l'esperienza diretta dei cittadini e raccogliere indicazioni concrete.

I risultati delle rilevazioni infatti, saranno impiegati per attuare azioni mirate sui servizi che presentano margini di potenziamento, valorizzare le buone pratiche già in essere e contribuire a una valutazione complessiva orientata alla qualità e all'attenzione verso l'utente, secondo i principi che guidano l'operato dell'Istituto.

*"La qualità dell'assistenza sanitaria si misura dalla capacità di rispondere in modo efficace ed empatico ai bisogni reali dei cittadini – dichiara il Segretario di Stato **Marco Gatti** –. Con questo progetto vogliamo costruire un dialogo costante con gli assistiti, trasformando le loro valutazioni e osservazioni in opportunità concrete di miglioramento. Inoltre, con l'introduzione delle nuove schede di valutazione rivolte ai dirigenti medici e al personale sanitario e socio-sanitario, si intende valorizzare le performance professionali e promuovere un costante innalzamento degli standard qualitativi dei servizi. La percezione della qualità dei servizi da parte dell'utente assume un ruolo determinante, incidendo direttamente sui processi valutativi e contribuendo a orientare le scelte organizzative. L'ascolto attivo della cittadinanza sarà fondamentale per indirizzare le politiche sanitarie verso livelli sempre più elevati di qualità dei servizi agli assistiti, mantenendo un'attenzione particolare all'umanizzazione delle cure".*

*"Il sistema di rilevazione della qualità percepita rappresenta uno strumento strategico per l'ISS – sottolinea il Direttore Amministrativo **Manuel Canti** –. Non si tratta semplicemente di raccogliere dati, ma di instaurare una cultura organizzativa basata sul miglioramento continuo e sulla responsabilità condivisa. Il coinvolgimento del personale attraverso la valutazione della qualità percepita dagli utenti stimola una maggiore attenzione alle esigenze dei pazienti e rafforza il senso di appartenenza a un servizio pubblico che vuole eccellere nell'assistenza sanitaria. Questo progetto è fondamentale per perseguire efficacemente l'obiettivo condiviso del miglioramento dei servizi, stimolando lo sviluppo di un modello di relazione tra ISS e cittadini basato sull'ascolto e la partecipazione attiva".*

*"Questa rilevazione rappresenta un passaggio importante anche sul piano interno – evidenzia il Direttore Generale **Claudio Vagnini** –. Monitorare in modo sistematico l'esperienza degli utenti ci permette di individuare con maggiore precisione dove intervenire e, allo stesso tempo, di riconoscere e valorizzare il lavoro quotidiano del personale, sanitario e non sanitario. La qualità percepita non è solo un indicatore: è uno strumento di crescita professionale e organizzativa, che rafforza la cultura del miglioramento continuo e dell'attenzione alla persona".*

L'ISS invita tutti gli assistiti che fruiscono dei servizi sanitari a partecipare attivamente all'iniziativa, offrendo il proprio contributo: ogni opinione è preziosa.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ISS al numero 0549-994561/64 dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00 e il lunedì e il giovedì anche dalle 15:00 alle 17:30, oppure inviare una e-mail a urp@iss.sm.

Ufficio Stampa, 30 marzo 2026/1725 d.F.R.