

**Servizio Sanitario Nazionale  
Regione Calabria**

**Azienda Ospedaliera di Cosenza**

( istituita con D.P.G.R. Calabria 8 febbraio 1995 n. 170)

**Deliberazione del Direttore Generale**

N. 063 DEL 22.03.2016

**OGGETTO:**Approvazione questionari gradimento utenza.

Nella sede legale dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza, il Direttore Generale Dr. Achille Gentile, nominato con D.P.G.R. n. 5 del 12 gennaio 2016, ha adottato la seguente deliberazione in merito all'argomento indicato in oggetto.

U.O.S. Comunicazione e Formazione

Il Responsabile dell'Ufficio propone al Direttore Generale l'adozione del presente atto del quale ha accertato la regolarità tecnico – procedurale.

Il Responsabile del Procedimento  
Katya Gentile

UFFICIO GESTIONE RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE

Si attesta che la spesa di \_\_\_\_\_ scaturente dalla presente proposta deve essere annotata sul conto n° \_\_\_\_\_ del Bilancio Economico 2016.

Il Responsabile del Procedimento

Il Direttore dell'Ufficio

## **Premesso**

Che ai sensi della Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e delle linee Guida Garante Privacy del 5 maggio 2011 sono in corso numerose attività volte al miglioramento della sanità pubblica e privata ed alla verifica della qualità delle prestazioni;

Che in tale cornice si collocano le analisi delle rilevazioni del grado di gradimento e soddisfazione dell'utenza, che svolgono una funzione fondamentale e strategica perché consentono di verificare il livello di efficienza e di efficacia dei servizi offerti così come percepiti dagli utenti in un'ottica di miglioramento delle performance;

Che le operazioni di *customer satisfaction*, intesa come indicatore del grado di soddisfazione degli utenti rispetto alle prestazioni offerte, favoriscono il coinvolgimento e la partecipazione degli assistiti, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra Amministrazione e Cittadino, e contribuiscono a definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelli esistenti, consentendo di modellare i servizi sui bisogni e sulle aspettative degli utenti;

Che la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 11.10.1994 ha definito i principi per l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento degli URP, attribuendo agli stessi anche compiti specifici in relazione: all'informazione ai cittadini sulle modalità di erogazione dei servizi, alla rilevazione sistematica dei bisogni e del livello di soddisfazione dell'utenza, all'impulso all'innovazione delle procedure e dell'organizzazione correlate alla fruizione dei servizi;

Che l'Azienda Ospedaliera di Cosenza considera le attività di informazione e di comunicazione, e di customer satisfaction correlate, parte integrante ed indispensabile dell'azione amministrativa e dell'effettiva partecipazione dei cittadini, ai fini del perseguimento della mission aziendale;

Che a tal fine questa Azienda, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico: promuove la trasparenza e lo sviluppo delle relazioni con i cittadini, potenzia e armonizza i flussi di informazioni al suo interno e concorre ad affermare il diritto degli utenti ad un'efficace informazione e comunicazione, provvede altresì alla rilevazione sistematica dei bisogni e del livello di soddisfazione dell'utenza;

## **Considerato**

Che con deliberazione n°349 del 30.11.2015 è stata adottata la Procedura Operativa URP – Gestione Reclami e Segnalazioni, che prevede all'art.7 (Rilevazione Customer Satisfaction) l'elaborazione di due questionari, per la rilevazione del livello di gradimento, il primo rivolto ai pazienti ricoverati in degenza ordinaria ed il secondo agli utenti che usufruiscono degli altri servizi sanitari dell'Azienda;

Che tra le diverse metodologie di rilevazione del gradimento della prestazione sanitaria, previste dalla normativa vigente, questa Amministrazione ha stabilito di utilizzare: A) il monitoraggio strutturato di segnalazioni, reclami, osservazioni, o suggerimenti degli utenti; B) la somministrazione dei suddetti questionari di gradimento in forma cartacea, ad ogni singolo paziente a cura dei Coordinatori infermieristici; C) un'apposita sezione del sito aziendale dell'Ente, nella quale sarà possibile compilare i questionari di gradimento anche da casa;

### **Rilevato**

Che, a far data dal 1° ottobre 2015, il responsabile dell'U.O.S. Comunicazione e Formazione è stato collocato in quiescenza;

Che, in mancanza del Responsabile di Struttura che avrebbe dovuto provvedere alla designazione del Responsabile del Procedimento, il Direttore Generale ha ritenuto di dover affidare i compiti di studio e predisposizione di tutti gli atti necessari, attesa la rilevanza e l'urgenza della formalizzazione dei predetti questionari di gradimento, alla sig.ra Katya Gentile, Collaboratore Amministrativo in servizio presso la predetta UOS Comunicazione e Formazione, affidando alla stessa tutti i compiti e le prerogative riconosciuti al Responsabile di Procedimento dalla L. 241/90, ivi compreso il potere di proposta, in diretta collaborazione con la Direzione Strategica dell'Ente;

### **Dato atto**

Che l'UO Formazione e Comunicazione, in collaborazione con l'UO Qualità e Accreditamento, Innovazione e Ricerca, ha provveduto alla stesura dei due questionari finalizzati alla rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto ai servizi erogati dall'Ente;

Che tali questionari, esaminati dalla Direzione Strategica dell'Ente, vengono ritenuti idonei e confacenti agli scopi e agli interessi aziendali, oltre che posti ad effettiva tutela dei diritti dell'utenza e a garanzia del rispetto e del miglioramento degli standard di qualità, e possono essere pertanto integralmente approvati ed adottati, per come predisposti;

Che i proponenti il presente atto non si trovano in alcuna delle situazioni di conflitto anche potenziale previsto dalla normativa vigente in materia;

Che il presente provvedimento non è soggetto a controllo preventivo di legittimità ai sensi della L.R. n°11/2004;

## **IL DIRETTORE GENERALE**

Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, limitatamente alle loro competenze,

### **Delibera**

Di intendere le premesse integralmente confermate e approvate;

Di approvare ed adottare i due questionari di gradimento che, allegati al presente atto deliberativo, ne costituiscono parte integrante e sostanziale;

Di considerare abrogati tutti gli atti precedenti a quelli che si approvano con la presente deliberazione;

Di disporre la trasmissione a tutte le UUOO aziendali di copia della presente deliberazione, e dei due “Questionari di gradimento” allegati, ai fini di una costante ed uniforme distribuzione;

Di fornire la più adeguata e completa diffusione, anche in favore dell’utenza, attraverso la pubblicità della presente deliberazione e dei suoi allegati sul sito web aziendale, la loro affissione all’Albo Pretorio dell’Ente e ogni altra forma di informazione che dovesse essere individuata e ritenuta come idonea allo scopo;

Di dare mandato alla sig.ra Katya Gentile di supervisionare la realizzazione della sezione dedicata ai questionari di gradimento sul sito web aziendale;

Di dare atto che il presente provvedimento è sottoposto al controllo del Collegio Sindacale, in conformità ai contenuti dell’art. 3-ter del D.lgs. n°502/92 e s.m.i.;

Di precisare che l’adozione del presente atto deliberativo non comporta impegno finanziario per l’Azienda.

Di precisare, infine, che il presente provvedimento non è soggetto a controllo preventivo di legittimità ai sensi della L.R. n°11/2004;

**Il Direttore Amministrativo**

**Il Direttore Sanitario**

Dr. Mario Veltri

**Il Direttore Generale**

Dott. Achille Gentile

**SI ATTESTA**

Che la presente deliberazione, in copia:

- è stata affissa all'albo pretorio di questa Azienda in data \_\_\_\_\_  
e vi rimarrà per quindici giorni;

- è stata trasmessa al Collegio Sindacale in data \_\_\_\_\_ ;

è costituita da n. \_\_\_\_\_ fogli intercalari e n. \_\_\_\_\_ fogli allegati

Cosenza, li \_\_\_\_\_

Il Direttore dell'Ufficio Affari Generali

Dott. Giancarlo Carci

---

**SI ATTESTA**

- che la presente deliberazione è immediatamente esecutiva ai sensi dell'art. 10, comma 7, della legge regionale 22 gennaio 1996, n. 2.

- che la presente deliberazione, soggetta a controllo preventivo di legittimità, è stata trasmessa alla Regione Calabria con nota prot. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13, comma 1, della legge regionale n. 11 del 19 marzo 2004.

Cosenza, li \_\_\_\_\_

Il Direttore dell'Ufficio Affari Generali

Dott. Giancarlo Carci

---

**SI ATTESTA**

- è divenuta esecutiva in data \_\_\_\_\_ per decorrenza del termine di cui all'art. 13, comma 2, della legge regionale n. 11 del 19 marzo 2004

- è stata approvata dalla regione Calabria con provvedimento n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

- è stata annullata dalla regione Calabria con provvedimento n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Cosenza, li \_\_\_\_\_

Il Direttore dell'Ufficio Affari Generali

Dott. Giancarlo Carci