



**Azienda Ospedaliera  
Istituto Ortopedico  
GAETANO PINI**

|                            |                         |              |
|----------------------------|-------------------------|--------------|
| Deliberazione n. <b>94</b> | Del <b>12 MAR. 2014</b> | Atti 27/2014 |
|----------------------------|-------------------------|--------------|

**Oggetto: approvazione del Protocollo d'Intesa tra l'Azienda Ospedaliera Istituto Ortopedico Gaetano Pini e la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM per la rilevazione della Customer Satisfaction anno 2014.**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**Premesso:**

- che con D.G.R.10804 del 16 dicembre 2009, "determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale esercizio 2010", all'allegato 13 "attività di controllo" la Regione Lombardia stabiliva che tutto il Sistema Sanitario Regionale deve essere orientato all'utilizzo integrato dei dati di Customer Satisfaction e delle segnalazioni affinché le informazioni ottenute possano divenire strumenti dell'Alta Dirigenza in una logica finalizzata alla costruzione di un modello futuro di qualità percepita;
- che nell'ambito delle "Regole di Gestione del Servizio Socio Sanitario Regionale per l'anno 2012", di cui alla DGR IX/2633 del 6.12.2011, all'allegato 11 "attività di controllo e tempi di attesa" viene ribadito che l'Azienda deve essere orientata all'utilizzo integrato dei dati di Customer Satisfaction e delle segnalazioni, affinché le informazioni ottenute possano divenire strumenti dell'Alta Dirigenza in una logica finalizzata alla costruzione di un sistema di "ascolto della qualità percepita" nell'ottica di valorizzazione del vissuto e della partecipazione del cittadino;
- che da diversi anni il sistema di rilevazione Customer Satisfaction, come anche indicato da Regione Lombardia e da ASL Milano, è orientato all'utilizzo integrato dei dati di customer e delle segnalazioni, affinché le informazioni ottenute siano uno strumento dell'Alta Dirigenza per la costruzione di un sistema di "ascolto della qualità percepita" volto alla valorizzazione del vissuto e alla partecipazione del cittadino.



**Azienda Ospedaliera  
Istituto Ortopedico  
GAETANO PINI**

|                     |                  |              |
|---------------------|------------------|--------------|
| Deliberazione n. 94 | Del 12 MAR. 2014 | Atti 27/2014 |
|---------------------|------------------|--------------|

- che l'Azienda Ospedaliera Istituto Ortopedico Gaetano Pini, conformemente alle suindicate disposizioni regionali ha la necessità di realizzare anche per quest'anno l'indagine di Customer Satisfaction per la rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza con particolare riferimento a due ambiti di intervento:
  - a) area ricovero (in regime ordinario e in regime di D.H.)
  - b) area ambulatoriale.

**Considerato:**

- che la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM ha svolto la rilevazione Customer Satisfaction nel corso degli anni 2010, 2011, 2012 e 2013 in maniera molto soddisfacente e con modalità molto apprezzate sia dagli utenti che dal personale dell'Azienda;
- che i precedenti protocolli d'intesa tra Azienda Ospedaliera Gaetano Pini e la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM sono stati approvati con deliberazioni n. 55 del 24.2.10, n.306 del 13.7.11, n. 65 del 29.02.12 e n.83 del 11.03.2013;
- l'importanza di tale attività anche ai fini della strategia aziendale, l'Istituto ha ritenuto di avvalersi nuovamente della Fondazione Università IULM - per la realizzazione dell'indagine di Customer Satisfaction 2014;
- che l'indagine Customer Satisfaction così come condotta dalla Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM risulta essere rispondente alle necessità specifiche dell'Azienda, oltre che economicamente vantaggiosa.

**Visto:**

- l'allegato protocollo d'intesa, che forma parte integrante del presente provvedimento, con il quale la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM si impegna a garantire tutto quanto necessario al corretto svolgimento della rilevazione di che trattasi, per l'importo di €7.875,00 IVA esente, comprensivo del canone di manutenzione ed assistenza annuale del software applicativo sviluppato per la gestione dei reclami.



**Azienda Ospedaliera  
Istituto Ortopedico  
GAETANO PINI**

|                     |                  |              |
|---------------------|------------------|--------------|
| Deliberazione n. 94 | Del 12 MAR. 2014 | Atti 27/2014 |
|---------------------|------------------|--------------|

**dato atto** dei pareri favorevoli del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo, acquisiti come in atti,

**acquisito** il visto contabile della u.o.c. Gestione Risorse Economiche e finanziarie per la copertura economica degli oneri derivanti dal presente provvedimento;

**visti** i pareri favorevoli espressi, per quanto di rispettiva competenza, dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario, ai sensi degli artt. 3 e 3bis del d.lgs. 502/92 s.m.i.;

**DELIBERA**

per i motivi di cui in premessa che qui si intendono integralmente trascritti:

- 1) di approvare il protocollo d'intesa tra l'Azienda Ospedaliera Istituto Ortopedico Gaetano Pini e la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento per:
  - la realizzazione di un'indagine di Customer Satisfaction per la rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza, con cadenza semestrale (aprile/maggio e novembre/dicembre), con riferimento a due ambiti di intervento:
    - a) area ricovero (in regime ordinario e in regime D.H.)
    - b) area ambulatoriale;
  - la manutenzione e l'assistenza annuale del software applicativo sviluppato per la gestione dei reclami.
- 2) di imputare la spesa derivante dal presente provvedimento, pari a € 7.875,00 IVA esente, nel conto economico al conto 510.090.00050 altri servizi, al bilancio preventivo economico dell'esercizio 2014.
- 3) di dare pubblicità al presente argomento (come indicato nell'oggetto della deliberazione) sul sito internet aziendale nell'ambito dei dati della sezione "Amministrazione Trasparente", ai sensi del D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33;
- 4) di dichiarare il presente provvedimento non soggetto a controllo preventivo, ai sensi dell'art. 18, comma 7, della L.R. n. 33/2009;



**Azienda Ospedaliera**  
**Istituto Ortopedico**  
**GAETANO PINI**

|                     |                  |              |
|---------------------|------------------|--------------|
| Deliberazione n. 94 | Del 12 MAR. 2014 | Atti 27/2014 |
|---------------------|------------------|--------------|

- 5) di disporre la pubblicazione della presente determinazione, dando atto che la stessa è immediatamente esecutiva, ai sensi dell'art. 18 comma 9 della L.R. n. 33/2009.

IL DIRETTORE GENERALE  
(dott. Amedeo Troiano)

CON I PARERI FAVOREVOLI DI COMPETENZA DEL  
DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
(dott. Renato Malaguti)

DIRETTORE SANITARIO  
(dott. Nunzio A. Buccino)

**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Si attesta la regolarità amministrativa e tecnica del presente provvedimento

Responsabile del Procedimento: D.ssa Mara Taverri

Pratica trattata da: D.ssa Sara Candiani



**Azienda Ospedaliera**  
**Istituto Ortopedico**  
**GAETANO PINI**

|                            |                         |                     |
|----------------------------|-------------------------|---------------------|
| Deliberazione n. <b>94</b> | Del <b>12 MAR. 2014</b> | Atti <b>27/2014</b> |
|----------------------------|-------------------------|---------------------|

**RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE**

Si certifica che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio online di questa Azienda Ospedaliera, per rimanervi affissa per quindici giorni consecutivi.

Milano, li **12 MAR. 2014**

U.O. AFFARI GENERALI E LEGALI  
L'ASSISTENTE AMMINISTRATIVO  
(Maria Cianchella)

L'atto si compone di n. 10 (dieci) pagine, di cui n. 5 (cinque) pagine di allegati parte integrante.



## CONVENZIONE

### TRA

La **Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM** (di seguito denominata Università IULM) con sede legale in via Carlo Bo 1 20143 Milano (MI), CF 80071270153 rappresentata nella persona del Magnifico Rettore, Prof. Giovanni Puglisi, a ciò incaricato dagli Organi Collegiali di Ateneo, ivi domiciliato per la carica.

### E

l'**Azienda Ospedaliera Gaetano Pini**, con sede in Milano, Piazza Cardinal Ferrari 1, rappresentato nella persona del Direttore generale Dott. Amedeo Tropiano, ivi domiciliato per la carica, collettivamente da qui in avanti definite "Parti":

### VISTO

- lo Statuto di Autonomia dell'Università IULM approvato con D.R. n. 10207 in data 27.2.1998 e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 59 in data 12.3.1998 e successive modificazioni, che all'art. 1, comma 5 prevede:

*"Nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM stipula convenzioni, contratti e conclude accordi, anche in forma consortile, con altre Università con le amministrazioni dello Stato, con enti pubblici e con privati, persone fisiche e giuridiche, italiani, comunitari, internazionali e stranieri per ogni forma di cooperazione didattica e scientifica e comunque per lo svolgimento di attività di comune interesse."*

### PREMESSO

- che l'Università IULM è leader nei campi della comunicazione pubblica e d'impresa per quanto attiene la propria offerta formativa;
- che per realizzare la formazione sopra menzionata l'Università IULM si avvale di docenti e professionisti altamente qualificati ed esperti nel settore dei processi di valutazione e di indagini di *customer satisfaction* ;
- che l'Università IULM, attraverso la Fondazione Università IULM, collabora da anni con diversi ospedali lombardi per la realizzazione di indagini di *customer satisfaction*;
- che l'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini ha interesse specifico di conoscere il livello di soddisfazione della propria utenza al fine di ottimizzare i propri servizi;





## **SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

### **Tutto ciò premesso le parti convengono quanto segue**

Le premesse formano parte integrante del presente accordo.

#### **Art. 1 – Oggetto**

L'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini affida all'Università IULM, che accetta, un'indagine di rilevazione riguardante la soddisfazione della propria utenza, con particolare riferimento alle seguenti aree:

- “area ambulatoriale”;
- “area relativa al ricovero”.

Come parte integrante dell'incarico, l'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini affida all'Università IULM il compito relativo alla manutenzione ed assistenza del software applicativo (a suo tempo fornito in licenza d'uso) sviluppato per la gestione dei reclami.

#### **Articolo 2 – Contenuti specifici dell'incarico**

L'Università IULM si impegna a garantire:

- la redazione del questionario, con eventuali aggiustamenti annuali;
- stampa e distribuzione dei questionari;
- la registrazione e il controllo dei dati (data entry e clean);
- l'elaborazione e l'analisi statistica dei dati;
- flusso informativo (tracciato record) alla Regione;
- l'elaborazione e l'analisi statistica dei dati;
- il confronto dei dati con quanto riportato dalla letteratura scientifica nazionale ed internazionale;
- l'integrazione dei dati con eventuali ricerche commissionate ad hoc sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione interna (medici ed infermieri);
- la presentazione dei risultati presso l'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini;
- la presentazione dei dati in contesti scientifici nazionali ed internazionali;
- il rispetto degli accordi.



# IULM

Libera Università di Lingue e Comunicazione



Azienda Ospedaliera  
Istituto Ortopedico

**GAETANO PINI**

L'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini è tenuta a garantire:

- disponibilità ad accogliere stagisti provenienti dall'Università IULM che si occupino principalmente dell'attività di rilevazione;
- le condizioni organizzative e logistiche necessarie all'ottimale realizzazione del progetto.

### **Art. 3 – Ulteriori impegni dell'Università IULM**

L'Università si impegna a svolgere l'attività di cui agli articoli 1 e 2 nel rispetto degli obiettivi, dei contenuti, dei tempi, delle modalità organizzative e delle risorse messe a disposizione dall'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini per il personale dedicato alla rilevazione del questionario.

L'Università IULM garantisce la validità e l'affidabilità delle metodologie impiegate, nonché l'attendibilità e l'accuratezza dei dati finali come emergeranno dall'indagine conoscitiva, rendendosi disponibile nei confronti dell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini a verifiche e controlli anche in corso di svolgimento dell'attività.

L'Università IULM si impegna, in ogni caso, a svolgere tutte quelle attività, anche non espressamente indicate nel contratto, che si rendessero necessarie per il migliore svolgimento dell'indagine conoscitiva.

### **Art. 4 – Corrispettivo e modalità di pagamento**

A fronte delle prestazioni oggetto del presente incarico l'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini si impegna a corrispondere all'Università IULM un compenso complessivo di € 7.875,00 da considerarsi ai fini fiscali quale prestazione occasionale non soggetta ad IVA per mancanza del requisito soggettivo di cui all'art. 4 del D.P.R. 26/10/1972, n. 633 e successive modificazioni e integrazioni.

Tale importo verrà versato all'Università IULM  
in due soluzioni:

1. il 50% a conclusione della prima fase di rilevazione
2. il 50% a conclusione del progetto

Le note di debito saranno intestate a:

Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM





# IULM

Libera Università di Lingue e Comunicazione



Azienda Ospedaliera  
Istituto Ortopedico

**GAETANO PINI**

I bonifici saranno versati sul seguente C/C:

Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM

Via Carlo Bo, 1 - 20143 - Milano

BANCA POPOLARE DI SONDRIO

IBAN IT54P0569601600000022800X38

Causale: Indagine di customer satisfaction

L'Università IULM assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13.8.2010 n. 136 e successive modifiche.

#### **Art. 5 – Durata**

L'attività oggetto del presente accordo avrà una durata complessiva di anni uno (1), dal 01/03/2014 al 28/02/2015 e potrà essere rinnovato alla scadenza soltanto previo accordo scritto fra le parti.

#### **Art. 6 – Recesso**

Le parti potranno recedere dal presente accordo con comunicazione mediante raccomandata con avviso di ricevimento da inviare all'altra parte con un preavviso di almeno 1 mese. Il recesso dovrà essere esercitato in modo da non arrecare pregiudizio all'altra parte.

Vengono fatte salve in ogni caso da parte dell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini le spese già sostenute o impegnate dall'Università che dovranno essere comunque rimborsate.

#### **Art. 7 – Regime dei risultati**

I risultati finali dell'indagine e di quant'altro costituisca oggetto del contratto, sono di proprietà esclusiva dell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini; l'Università IULM non potrà utilizzare tali risultati per finalità proprie o venderli o divulgarli in occasioni esterne, senza espressa autorizzazione dell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini.

#### **Art. 8 – Sicurezza**

L'Università IULM, nell'esecuzione del servizio, è tenuta all'osservanza di tutte le norme e di tutte le prescrizioni tecniche in materia di sicurezza e salute dei lavoratori previste dalla normativa vigente, nonché di quelle che dovessero essere emanare nel corso della durata del presente contratto.

L'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini assicura comunque che nei propri luoghi siano osservate le disposizioni di legge in materia di sicurezza ed igiene dei luoghi di lavoro e si obbliga a fornire



# IULM

Libera Università di Lingue e Comunicazione



Azienda Ospedaliera  
Istituto Ortopedico

**GAETANO PINI**

all'Università IULM ulteriori informazioni nel caso in cui dovessero riscontrarsi rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui la stessa è destinata ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate.

### **Art. – 9 Eventuali ulteriori attività**

Le parti si dichiarano disponibili alla realizzazione di altre attività che verranno concordate nel corso della collaborazione e che abbiano come scopo il raggiungimento degli obiettivi prefissati purché non rappresentino ulteriori costi.

### **Art. 10 – Trattamento dei dati personali**

Le parti si impegnano a somministrare all'utenza un questionario avente ad oggetto il gradimento e la soddisfazione rispetto ai servizi forniti, il quale garantisca l'assoluto anonimato ed escluda, anche nelle successive fasi di elaborazione e di memorizzazione dei dati raccolti qualsiasi forma di identificazione, neanche indirettamente, mediante un riferimento ad una qualsiasi altra informazione. Qualora l'indagine necessiti dell'utilizzo di strumenti attraverso i quali la raccolta di informazioni possa in qualche modo ricondursi a un soggetto identificabile, la parti si impegnano ad osservare quanto disposto dal D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 e in particolare dalle *"Linee guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario"* emanate dal Garante per la protezione dei dati personali in data 5 maggio 2011, pubblicate sul G.U. n. 120 del 25 maggio 2011 (Allegato 1 al presente accordo).

Milano, 12 MAR. 2014

LIBERA UNIVERSITA' DI LINGUE E  
COMUNICAZIONE IULM

Il Rettore

Prof. Giovanni Puglisi

Azienda Ospedaliera

Istituto Ortopedico Gaetano Pini

Il Direttore Generale

Dott. Amedeo Tropiano

[www.AlboPretorionline.it](http://www.AlboPretorionline.it) 12/03/14