



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 76 del 10 MAR. 2016

OGGETTO: Approvazione del Protocollo d'Intesa tra l'ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini-CTO e la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM per la rilevazione della Customer Satisfaction: anno 2016.

DELIBERAZIONE ADOTTATA DAL DIRETTORE GENERALE DOTT. FRANCESCO LAURELLI

**SU PROPOSTA DEL
DIRETTORE SS URP-COMUNICAZIONE**

accertata la competenza procedurale, sottopone in data 03/3/16 l'allegata proposta di deliberazione sull'argomento all'oggetto specificato, la cui spesa rientra nel budget assegnato.

Il Responsabile del Procedimento
Direttore S.S. CUP Urp-Comunicazione
d.ssa Mara Cinzia Anna Taverri

IL DIRETTORE SC GESTIONE DELLE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE

ha registrato contabilmente

- ☐ la spesa di €. 7.985,00 iva esente, prevista nella presente proposta, rientra nel Conto Economico del/dei Bilancio/i Preventivo/i Economico/i anno/anni 2016 al /ai conto/i economico/i n. 510.90.50 "altri servizi"
- ☐ la spesa di €., prevista nella presente proposta, rientra nello Stato Patrimoniale del/dei Bilancio/i d'esercizio/i al /ai conto/i n.
- ☐ gli introiti di €., previsti nella presente proposta, rientrano nel Conto Economico del /dei Bilancio/i d'esercizio/i al /ai conto/i economico/i n.
- ☐ il presente provvedimento non comporta spesa

Il Direttore f.f. UOC Gestione Risorse Economiche Finanziarie
Dott.ssa Emilia Martignoni



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 76 del 10 MAR, 2016

IL DIRETTORE GENERALE

Viste:

- la DGR n. X/4475 del 10/12/2015 *"attuazione L.R. 23/2015: costituzione dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini/CTO"* di costituzione, a partire dal 1° gennaio 2016, dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini/CTO avente autonoma personalità giuridica pubblica e autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica con sede legale in Milano, Piazza Cardinale Andrea Ferrari, 1 - 20122 Milano;
- la DGR X/4622 del 19/12/2015 *"attuazione L.R. 23/2015: determinazioni in ordine alla direzione dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini/CTO"* di nomina del dott. Francesco Laurelli quale Direttore Generale dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini/CTO con decorrenza dal 01.01.2016 al 31.12.2018;
- la delibera aziendale n.1 del 02/01/2016 di presa d'atto della costituzione dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (Asst) Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini/CTO, giusta la DGR n. X/4475 del 10/12/2015 e di insediamento dal 01.01.2016 del dott. Francesco Laurelli quale Direttore Generale, in attuazione della DGR X/4622 del 19/12/2015.

Osservato:

- 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 della DGR n. X/4702 del 29.12.2015 *"Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio sociosanitario per l'esercizio 2016"* (cd regole di sistema) al punto 4, sottoparagrafo 4.3. si conferma, parallelamente alla raccolta dei consueti flussi relativi alla qualità del servizio sanitario percepito dal cittadino, la raccolta dei questionari di gradimento dei servizi di assistenza specialistica territoriale presso le strutture erogatrici nelle more di ulteriori indicazioni in merito alla sistematizzazione dell'intero flusso di Customer Satisfaction all'interno del sistema regionale";

Atteso:

- che a seguito della citata DGR n. X/4475 del 10/12/2015, a partire dal 1° gennaio 2016 l'Azienda Ospedaliera Istituto Ortopedico Gaetano Pini ha accorpato il Centro Traumatologico Ortopedico e ed è stata costituita la ASST PINI/CTO



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 76 del 10 MAR. 2016

- che l'ASST Pini/CTO, conformemente alle suindicate disposizioni regionali, ha la necessità di realizzare anche per l'anno 2016 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, LP e D.H.)
 - b) area ambulatoriale (SSN e LP);

Fatto presente:

- che la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM ha svolto la rilevazione Customer Satisfaction dall'anno 2010 all'anno 2015 in maniera molto soddisfacente e con modalità molto apprezzate sia dagli utenti che dal personale dell'Azienda;
- che i precedenti protocolli d'intesa tra l'Azienda 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 29.2.12, n.83 del 11.03.2013, n.94 del 12.3.2014 e n.63 del 19.2.15;

Considerato:

- che l'indagine Customer Satisfaction così come condotta dalla Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM risulta essere rispondente a quanto disposto da Regione Lombardia, alle necessità specifiche dell'Azienda ed è economicamente vantaggiosa;
- che l'ultimo protocollo di intesa con l'Università IULM è scaduto il 28.2.16;
- l'importanza di tale attività anche ai fini della strategia aziendale, l'ASST ha ritenuto di avvalersi nuovamente della Fondazione Università IULM - per la realizzazione dell'indagine di Customer Satisfaction 2016;

Vista la mail del 9.2.2016, in atti, con la quale l'Università IULM propone 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, ivi compresa la rilevazione per il presidio CTO di cui alla nuova ASST, per un importo di €7.985,00 IVA esente, comprensivo altresì del canone di manutenzione ed assistenza annuale del software applicativo File Maker Pro, sviluppato per la gestione dei reclami;

Dato atto che l'importo di €7.985,00 IVA esente, di cui sopra, verrà imputato al Bilancio Preventivo Economico per l'esercizio 2016.

Visti i pareri del Direttore Amministrativo, del Direttore Sanitario e del Direttore Socio sanitario, resi per quanto di competenza, ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 502/1992 e s.m.i;

Preso atto che l'importo offerto è sostanzialmente identico a quanto già praticato nei precedenti anni e comprende in aggiunta la rilevazione del P.O. C.T.O., senza quindi costi aggiuntivi per l'Azienda;



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 76 del 10 MAR. 2016

DELIBERA

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

- 1- di approvare e sottoscrivere il Protocollo d'Intesa tra l'ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini-CTO e la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (All.1), 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, ivi compresa la rilevazione per il presidio CTO di cui alla nuova ASST, per un importo di €7.985,00 IVA esente, comprensivo altresì del canone di manutenzione ed assistenza annuale del software applicativo File Maker Pro, sviluppato per la gestione dei reclami;
- 2- di prendere atto che l'importo offerto è sostanzialmente identico a quanto già praticato nei precedenti anni e comprende in aggiunta la rilevazione del P.O. C.T.O., senza quindi costi aggiuntivi per l'Azienda;
- 3- di dare atto che l'importo di €7.985,00, IVA esente, di cui sopra, verrà imputato al Bilancio Preventivo Economico per l'esercizio 2016 sul conto n.ro 510.090.00050 "altri servizi";
- 4- di dichiarare il presente provvedimento non soggetto a controllo preventivo, ai sensi dell'art. 17, comma 4, della L.R. n. 33/2009 (come modificato dalla L.R. 23/2015);
- 5- di disporre la pubblicazione, nei modi di legge, della presente deliberazione, dando atto che la stessa è immediatamente esecutiva, ai sensi dell'art. 17, comma 6, della L.R. n. 33/2009 (come modificato dalla L.R. 23/2015).

DIRETTORE GENERALE
(Dott. Francesco Laurelli)

DIRETTORE
AMMINISTRATIVO
(Dott. Valentino Colao)

DIRETTORE
SANITARIO
(Dott.ssa Paola Navone)

DIRETTORE
SOCIO SANITARIO
(Dott.ssa Paola Maria Saffi Pirolay)

S.S. Urp-Comunicazione

Si attesta la regolarità amministrativa e tecnica del presente provvedimento

Responsabile del Procedimento: d.ssa Mara Taveriti

Pratica trattata da: d.ssa Laura Servillo



Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico
Gaetano Pini-CTO

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Gaetano Pini

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 76 del 17 MAR. 2016

RELATA DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente deliberazione è pubblicata all'albo pretorio informatico di quest'Azienda sul sito internet istituzionale, così come previsto dall'art. 32, comma 1, L. 69/2009, e dall'art. 8 del D.Lgs. 33/2013, dal 15 MAR. 2016 e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi.

La deliberazione si compone di n. 5 pagine e n. 10 pag. allegati.

UOC Affari Generali e Legali
Il Funzionario addetto

U.O. AFFARI GENERALI E LEGALI
il Collaboratore Amministrativo
CLAUDIA GIUDICI

Per copia conforme all'originale per uso amministrativo
Milano, li _____

UOC Affari Generali e Legali
il Funzionario addetto

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 suo Presidente Dott. Giuseppe Di Lella ivi domiciliato per la carica.

E

ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini-CTO, con sede in Milano Piazza Cardinal Ferrari 1, rappresentata nella persona del Direttore Generale Dott. Francesco Laurelli, 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 ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini-CTO 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

ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini –CTO 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 ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini –CTO 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;
- la stampa e la 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) e non contemplate in questo protocollo;
- la presentazione dei risultati presso ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini –CTO

- integrazione dell'analisi per il Presidio CTO per il quale è necessario prevedere, in aggiunta alla tradizionale rilevazione Customer, una rilevazione di almeno 300 questionari e una coppia di stagisti;
- la presentazione dei dati in contesti scientifici nazionali ed internazionali;
- il rispetto degli accordi.

ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini –CTO 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'ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini –CTO 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'ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini –CTO 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 ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini –CTO si impegna a corrispondere all'Università IULM un compenso complessivo di € 7.985,00 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

dietro presentazione di note di debito.

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 15 Febbraio 2016 al 15 Febbraio 2017 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'ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini-CTO 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'ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini –CTO, l'Università IULM non potrà utilizzare tali risultati per finalità proprie o venderli o divulgarli in occasioni esterne, senza espressa autorizzazione dell'ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini –CTO.

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.

ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini –CTO 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 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,

10 MAR. 2016

LIBERA UNIVERSITA' DI LINGUE E
COMUNICAZIONE IULM

ASST Centro Specialistico Ortopedico
Traumatologico Gaetano Pini –CTO



Il Presidente
Giuseppe Di Lella

Il Direttore Generale
Dott. Francesco Laurelli

www.Albopretorionline.it 15/03/2016

ALLEGATO 1

Progetto di Analisi di Customer Satisfaction

ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini –CTO

a cura di

prof. Vincenzo Russo

Milano, febbraio 2016

www.Albopretorionline.it 15/03/16

1. Aspetti operativi dell'offerta

1.1. Caratteristiche dell'indagine

Le linee guida dell'indagine sono quelle descritte nel documento "Il sistema di rilevazione della qualità percepita nella Sanità lombarda" della Regione Lombardia.

Sono oggetto dell'indagine le aree seguenti:

- area ricovero;
- area ambulatoriale.

Integrazione dell'analisi per il Presidio CTO per il quale è necessario prevedere, in aggiunta alla tradizionale rilevazione Customer, una rilevazione di almeno 300/400 questionari e una coppia di stagisti;

L'indagine prevede due rilevazioni nel 2016; la prima si svolgerà a partire dal mese di aprile, la seconda in autunno (indicativamente novembre). Ogni singola rilevazione avrà la durata di n° 8 settimane ed interesserà tutti i giorni della settimana (festivi compresi) per meglio rappresentare la variabilità del campione.

1.2. Modalità di rilevazione

La rilevazione avverrà mediante due questionari, uno per ogni area di indagine. I questionari saranno redatti entrambi in una versione elettronica a cura dell'Università IULM.

In tutti i casi, la compilazione dei questionari avverrà mediante interviste personali individuali. Il gruppo degli intervistatori che opereranno presso la sede ospedaliera saranno composti da stagisti dell'Università IULM, preventivamente formati sugli obiettivi e sulla metodologia dell'indagine e sulle tematiche relative alla sicurezza sul lavoro per le parti generali.

Nelle aziende ospedaliere verrà eseguito un sopralluogo preventivo per organizzare la rilevazione e identificare in loco una o più persone di riferimento.

Le apparecchiature (PC portatile) per la rilevazione in formato elettronico del questionario CAPI saranno messe a disposizione dall'Università IULM, salvo i casi in cui potranno essere utilizzati

strumenti messi a disposizione dalle strutture di supporto come per esempio Tesco Marketing Research, partner del progetto.

1.3. Dati rilevati

Per entrambe le rilevazioni i questionari rispetteranno le specifiche del "questionario breve" definite dalla Regione Lombardia, con gli ampliamenti già messi a punto per le rilevazioni precedenti; potranno essere previste ulteriori integrazioni finalizzate a specifiche esigenze delle diverse aziende ospedaliere.

1.4. Campionamento

In accordo con le linee guida definite dalla Regione Lombardia, il campionamento avverrà per "quota sampling" con le numerosità campionarie derivanti dai criteri di affidabilità e accuratezza richiesti. Per garantire la massima rappresentatività sia a livello globale che a livello di dettaglio, il campione sarà stratificato rispetto alle dimensioni seguenti:

- numero di ricoveri (medio) per semestre in ogni unità ospedaliera;
- numero di interventi ambulatoriali (medio) per ambulatorio specialistico.

A questo scopo è evidentemente necessario disporre dei dati storici relativi.

1.5. Scarico questionari, data entry, clean.

L'elaborazione e l'editing dei questionari sarà controllato costantemente dall'Università IULM attraverso i propri coordinatori e il gruppo di ricerca del prof. Russo. Il data entry, necessario per i questionari cartacei, sarà eseguito a cura degli stagisti sotto il controllo dell'Università IULM. Tutti i dati registrati saranno sottoposti agli periodici controlli di correttezza e di coerenza (clean). Particolare attenzione verrà riservata al controllo della completezza dei questionari (missing) rispetto ai criteri di accettabilità indicati dalla Regione Lombardia (risposte valide non inferiori all'80%).

1.6. Elaborazione dei dati e analisi statistica

I risultati della ricerca (output) saranno costituiti da:

- informazioni elementari;
- rapporti;
- presentazioni.

Le informazioni elementari comprenderanno:

- i file dei dati in formato elettronico (file. xls o in altro formato su richiesta del committente);
- le tavole con l'analisi descrittiva (frequenze) di tutti dati rilevati considerati per totale campione, sex, classi di età ecc .

I rapporti e le presentazioni comprenderanno:

- l'evidenziazione anche in forma grafica dei risultati più significativi ed in particolare l'analisi di tutti gli indici modificatisi nel tempo
- i risultati delle analisi multivariate. (analisi fattoriale, cluster, correlazione)

Sarà inoltre fornita l'analisi dell'andamento delle risposte rispetto alla rilevazione precedente (richiede la disponibilità dei dati).

2. Aspetti finanziari

Il costo globale di entrambe le indagini (maggio e novembre 216) estesa a entrambe le aree (ricovero e ambulatorio) è fissato forfettariamente in € 7.985,00

Tale costo comprende le attività sopra descritte e in particolare:

- la redazione del questionario;
- l'organizzazione della rilevazione;
- l'attività di coordinamento del gruppo di stagisti e di volontari, inclusi lo scarico dei questionari e il controllo del campionamento;
- la formazione preliminare degli studenti e stager.
- 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.